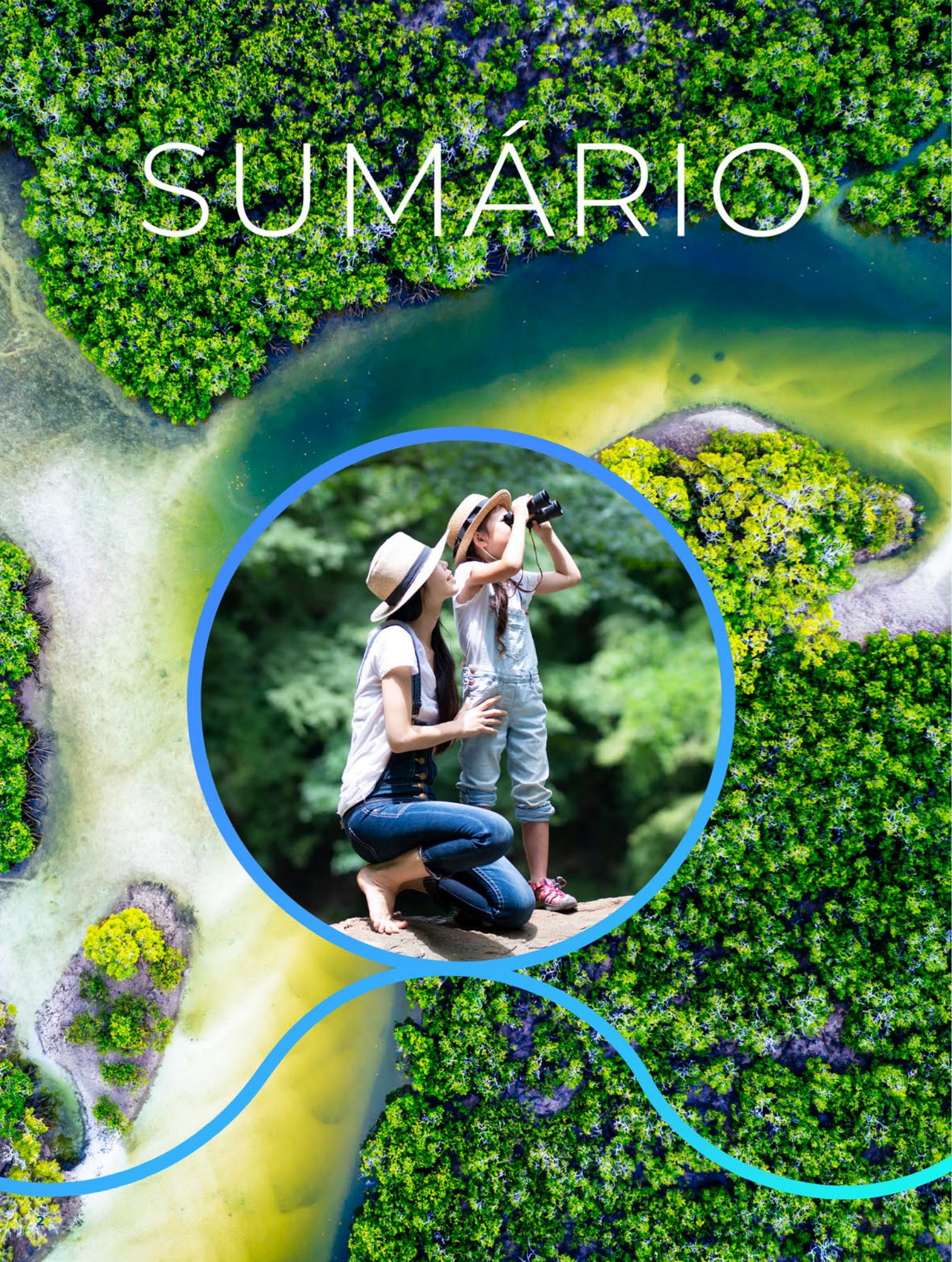


# RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE** 2023







# SUMÁRIO

Mensagem do Presidente	4
Mensagem do Conselho	6
Sobre o Relatório	8
1. Companhia Águas de Joinville	11
1.1. Sistema de abastecimento de água	12
1.2. Sistema de coleta e tratamento de esgoto	13
1.3. Número de colaboradores	14
1.4. Ebitda	14
2. Prêmios e reconhecimentos	15
3. Perfil organizacional	16
3.1. A importância do saneamento (D102-2)	17
3.2. Captação, tratamento e distribuição de água	18
3.3. Coleta, tratamento e disposição final de esgoto	19
3.4. Ações para melhor operação da rede coletora	20
3.5. Consumidores e clientes	21
3.6. Participação na sociedade	23
4. Governança, ética e transparência	24
4.1. Estrutura de governança (D102-18)	25
4.2. Planejamento estratégico	27
4.3. Gestão de riscos, conformidade e controle interno	30
4.4. Auditoria interna	32
4.5. Órgãos reguladores e fiscalizadores	33
4.6. Assessoria jurídica	34
4.7. Ética e transparência (D102-16)	34
4.7.1. Canais de manifestação (D102-17)	35
4.7.2. Comitê de Ética	36
4.7.3. Comitê de Auditoria Estatutário	36
4.7.4. Portal da Transparência	37
4.8. Engajamento de partes interessadas	37
4.8.1. Partes interessadas e canais de relacionamento (D102-40, D102-43)	38
4.9. Política de sustentabilidade	39
5. Planejamento, operação e inovação	40
5.1. Projetos estratégicos e gestão de processos: papel fundamental no alcance de metas e objetivos	43
5.2. Perdas de água: redução recorde em 2023	45
5.3. De olho no futuro	47
5.3.1. Sistema de distribuição de água	49
5.3.2. Controle de qualidade da água	51
5.4. Eficiência da gestão comercial	52
5.5. Novos negócios	54
6. Compromisso com o dinheiro público	55
6.1. Receita	55
6.2. Custos e despesas operacionais	55
6.3. Investimentos	55
6.4. Captação de recursos	56
6.5. Remuneração aos acionistas	57
6.6. Demonstrativos financeiros 2023	57
6.7. Planejamento orçamentário - 2024 a 2028	58
7. Compromisso com a proteção da natureza (D304-1)	59
7.1. Fontes de água	60
7.2. Efluentes e tratamento de esgoto	62
7.3. Redução dos impactos ambientais	62
7.4. Participação ativa nas questões ambientais	63
7.5. Energia	64
7.6. Resíduos	65
7.6.1. Resíduos por tipo e método de disposição	65
8. Compromisso com as pessoas e a sociedade	67
8.1. Engajamento da comunidade	68
8.2. Educação socioambiental	68
9. Responsabilidade social	70
9.1. Ações de voluntariado	71
9.2. Programa de contratação de jovem aprendiz em parceria com a Secretaria de Assistência Social da PMJ	71
9.3. Trabalho híbrido	71
9.4. Adoção da flexibilização do benefício Maternidade Cidadã	71
10. Gestão de pessoas	72
10.1. Divulgação de empregos (D102-7 e D401-1)	73
10.1.1. Avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira (D404-3)	74
10.2. Saúde e segurança ocupacional (D403)	74
10.2.1. Atividades preventivas: Programa Viva Bem	76
10.2.2. Acompanhamentos de saúde ocupacional	77
10.2.3. Treinamento de integração de terceiros (prestadores de serviço)	77
10.2.4. Gênero e inclusão	78
11. Relação transparente com o consumidor	79
11.1. Fatura de água (D417-1)	80
12. Relação de tópicos materiais e limites (D102-47, D103-1)	81
13. Índice remissivo	83
14. Créditos (D102-53)	86



# MENSAGEM DO PRESIDENTE



As empresas estão sempre olhando para o futuro, não é verdade? Seja elaborando os seus orçamentos e planos de investimentos ou até mesmo desenvolvendo programas e projetos que refletirão nas futuras gerações. E, sim, é importante olharmos para frente, mas sem deixar de visitar o passado, de aprender com as situações vividas, buscando nelas lições para fazermos melhor da próxima vez.

Em 2023, superamos nós mesmos. Conseguimos fazer mais, muito mais. Os resultados dos nossos indicadores refletem isso. Avançamos com a cobertura da rede de esgotamento sanitário, conseguimos reduzir as perdas de água tratada para um patamar nunca alcançado, melhoramos o nosso tempo de resposta ao cliente, demos início e concluímos diversas obras nos sistemas de água e esgoto; em suma, muito foi feito visando trazer mais saúde e mais qualidade de vida para a população de nossa cidade, uma vez que as pessoas são a razão da nossa existência.

Quando pensamos na construção de uma estação de tratamento, seja de água ou de esgoto, não pensamos apenas em uma obra civil. Essas instalações irão permear a vida das pessoas, e é nossa função fazer com que a água tratada chegue até as casas, as indústrias e os comércios com qualidade. E depois de garantir o abastecimento, a Companhia coleta, transporta e trata o efluente gerado, para que seja devolvido ao meio ambiente sem causar poluição nos rios, mangues e oceanos.

A Águas de Joinville é feita de pessoas, cada um com a sua história, cada um com uma enorme vontade de ver a Companhia cada vez melhor, cada vez mais SUSTENTÁVEL e contribuindo para a sociedade. Aqui temos profissionais altamente capazes, que permitem que todo o planejamento se torne realidade, conduzindo os processos de tal forma que a entrega seja de excelência.

O projeto de construção da estação de tratamento do Pirai Sul é um ótimo exemplo da dedicação dos nossos profissionais. Um projeto cuja concepção teve início há mais de cinco anos; foi pensado, trabalhado e se tornou a primeira licitação internacional da Companhia Águas de Joinville. E esse é apenas um dentro do universo de vários outros projetos estratégicos que a Companhia possui.

A Águas de Joinville sempre buscará, por meio de seus funcionários e das diversas atividades que desenvolve, fazer o melhor para Joinville e sua população, e seguirá sempre em busca das melhores práticas para gerar valorização à nossa cidade.

Encerro esta mensagem com uma frase de Clarice Lispector que espelha bem a fase vivida por todos que fazem a Companhia: “Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido, mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe”.

**Sidney Marques de Oliveira Junior**  
Diretor-Presidente



# MENSAGEM DO CONSELHO



O ano de 2023 foi mais uma etapa na aceleração com qualidade do processo de universalização do saneamento, e nos avanços significativos auferidos tanto no processo de abastecimento de água quanto na coleta e no tratamento de esgoto sanitário. O Relatório de Sustentabilidade 2023 ressalta os anseios da Companhia Águas de Joinville em relação ao processo de universalização do saneamento básico de nosso município, por meio de práticas ambientais, sociais e de governança.

Nosso parque de obras ganha destaque com a construção da estação de tratamento de esgoto do Jardim Paraíso, que impactará uma parcela significativa da população joinvilense, assim como o início das obras da estação de tratamento de esgoto do Vila Nova. Com a conclusão dessas duas obras e de suas respectivas redes coletoras, estaremos muito próximos dos 60% de cobertura de esgoto de toda a cidade de Joinville.

Da mesma forma, o aprimoramento da integridade e confiabilidade por meio da melhoria das instalações e dos processos no tratamento da água e sua distribuição seguem em foco com a execução das obras tanto na estação do Cubatão quanto na estação do Piraí. A redução das perdas no processo de abastecimento de água em 2023 foi destaque em nossos resultados. Novas metodologias de trabalho foram eficazmente aplicadas, diminuindo as perdas aparentes e as perdas reais, também chamadas de perdas ocultas.

Em reconhecimento à urgência das principais “dores” de nossos clientes, os cidadãos joinvilenses, podemos constatar neste ano de 2023 a consolidação da nova estratégia de manutenção e serviços da Companhia Águas de Joinville. A divisão da cidade para a operacionalização dos serviços de recuperação de pavimentos pós-obras, consertos de vazamentos aparentes e ocultos, instalação de novas economias de água, entre outros, fez com que o tempo de resposta às solicitações atingisse melhores patamares.

A inovação define o futuro de qualquer organização e esse conceito está presente na forma de pensar e agir do time da Companhia Águas de Joinville. Destacamos novas metodologias de trabalho adotadas, que ganham velocidade nas suas mais diversas aplicações, tais como os novos MNDs (Métodos Não Destrutivos) para implantação de redes de água e esgoto.

A visão e o processo definido para a captação dos recursos, além das fontes governamentais, diminuindo em si essa dependência, foram de extrema importância para a definição de nossa estratégia no avanço da jornada de universalização. Novas fontes de captação como a AFD (Agência Francesa de Desenvolvimento), assim como o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), nos deram a visibilidade necessária para a definição do cronograma da universalização.

Por fim, concluímos que não existe geração de valor sem cuidar das pessoas e sem pensar em quanto nossas atividades impactam o cidadão joinvilense. Com essas premissas é que seguimos com o processo de governança da Companhia, fortalecendo seus pilares a cada ano, em linha com o aprimoramento contínuo da transparência e da responsabilidade social.

**Giancarlo Schneider**

Presidente do Conselho de Administração





# SOBRE O RELATÓRIO

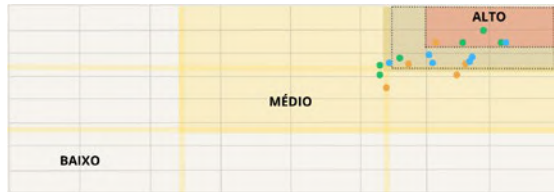
Em 2023, a Companhia Águas de Joinville investiu R\$ 209 milhões em obras de saneamento básico. Trata-se de um valor ainda maior que o do ano anterior e demonstra, mais uma vez, o comprometimento da alta Direção e da equipe da Companhia em garantir um serviço de abastecimento de água eficiente e de qualidade, ampliar a cobertura de esgoto coletado e tratado no município e o empenho para reduzir os índices de perda de água - demonstrando alinhamento de sua estratégia com os aspectos materiais prioritários em cada uma das dimensões: Ambiental, Social e de Governança, ou seja, ASG.

Para demonstrar esses investimentos, bem como os principais resultados econômicos, sociais e ambientais, referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, publicamos essa edição do Relatório de Sustentabilidade. (D102-50)

O relatório é referenciado nas Diretrizes GRI/ Standards (Aplicação Essencial), modelo utilizado globalmente. Essas diretrizes auxiliam as organizações a melhor compreender e comunicar a forma como gerenciam os seus impactos econômicos, sociais e ambientais. (D102-51, D102-54)

A publicação do Relatório de Sustentabilidade faz parte das políticas internas da Companhia, em que a sustentabilidade é considerada um dos pilares da sua atuação e um dos seus valores institucionais.

As políticas da Águas de Joinville estão alinhadas às melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG), ou seja, aos princípios ESG – *Environmental, Social and Governance*.



## TEMAS MATERIAIS

SIGLA	ASPECTO ESG	PÚBLICO	
		EXTERNO	INTERNO
G1	G - ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA	3,21	3,58
G2	G - CONFORMIDADE LEGAL	2,93	3,30
G3	G - GESTÃO DE RISCOS	2,82	3,07
G4	G - SAÚDE FINANCEIRA	2,83	3,27
G5	G - GESTÃO DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA	2,97	3,03
G6	G - PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO	2,80	2,70
A1	A - UNIVERSALIZAÇÃO DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO	3,22	3,55
A2	A - UNIVERSALIZAÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA	3,54	3,46
A3	A - GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	3,20	3,33
A4	A - GESTÃO DA BIODIVERSIDADE E USO DO SOLO	2,77	2,62
A5	A - GESTÃO DE EMISSÃO DOS GASES E DA MUDAS	2,56	2,63
A6	A - GESTÃO DOS RESÍDUOS E SUBPRODUTOS	2,86	2,81
S1	S - GESTÃO DA DIVERSIDADE, IGUALDADE E INCLUSÃO	2,28	2,68
S2	S - GESTÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	2,76	3,23
S3	S - GESTÃO DE CARREIRA E TREINAMENTO	2,59	3,18
S4	S - RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE	3,21	3,10
S5	S - GESTÃO DOS FORNECEDORES E OUTROS PARCEIROS	2,79	2,89



## MATERIALIDADE

Em 2023, a Companhia manteve a sua Matriz de Materialidade, a qual já se encontra em consonância com as melhores práticas de ASG – Ambiental, Social e Governança. Essa matriz é um recurso essencial para representação e hierarquização dos temas mais importantes relacionados às atividades da empresa, conforme a visão das suas principais partes interessadas.

Os seguintes princípios foram aplicados para a definição dos tópicos significativos para comunicar no Relatório:

• **Contexto da Sustentabilidade:** os aspectos contidos no GRI foram utilizados como base, acrescidos e comparados com atividades e características específicas do setor público de água e esgoto, compondo a visão do cenário.

• **Inclusão de partes interessadas:** o ponto de vista dos públicos de relacionamento foi retratado por representantes das partes interessadas - colaboradores, governo, agentes de governança, agentes reguladores, clientes, fornecedores, comunidade e imprensa - e pelas lideranças de todas as áreas da Companhia, as quais expressaram a visão da empresa. A metodologia de Painel de Stakeholders foi utilizada para a consulta, com a aplicação de questionário físico. Após tabulado, o questionário forneceu a relação de aspectos considerados relevantes pelos seus públicos de interesse.

• **Priorização dos aspectos significativos:** os critérios de priorização incluíram a análise comparativa dos aspectos significativos com relação às Diretrizes da Companhia e a visão da alta liderança, que validou a versão final da materialidade. (D102-46)

# TÓPICOS MATERIAIS DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE (D102-47)

A partir destas reflexões e destes parâmetros, foram considerados tópicos materiais deste Relatório:

- Integridade e gestão;
- Saúde financeira;
- Conformidade com leis e regulamentações;
- Universalização do acesso à água e ao tratamento de esgoto;
- Redução dos impactos da operação;
- Gestão de Pessoas;
- Relação transparente com os consumidores;
- Envolvimento com a comunidade.

TÓPICOS		ASPECTOS
DIMENSÃO GOVERNANÇA	INTEGRIDADE E GESTÃO	ÉTICA E INTEGRIDADE
	SAÚDE FINANCEIRA	DESEMPENHO ECONÔMICO CONCESSÃO DE ÁGUA E ESGOTO
	CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTAÇÕES	LEIS E REGULAMENTAÇÕES
DIMENSÃO AMBIENTAL	UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À ÁGUA E AO TRATAMENTO DE ESGOTO	GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS EFLUENTES INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS INOVAÇÃO
	REDUÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS DA OPERAÇÃO	BIODIVERSIDADE ENERGIA RESÍDUOS
DIMENSÃO SOCIAL	GESTÃO DE PESSOAS	TREINAMENTO SAÚDE E SEGURANÇA
	RELAÇÃO TRANSPARENTE COM OS CONSUMIDORES	INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR
	ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE	GERENCIAMENTO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

O Relatório de Sustentabilidade é publicado em ciclos anuais. O envio de comentários, dúvidas ou questionamentos sobre o desempenho econômico e socioambiental demonstrado a seguir pode ser feito para Wanessa M. Brondani, pelo e-mail [wanessa.brondani@aguasdejoinville.com.br](mailto:wanessa.brondani@aguasdejoinville.com.br) ou pelo telefone (47) 2105-1600. (D102-52, D102-53)

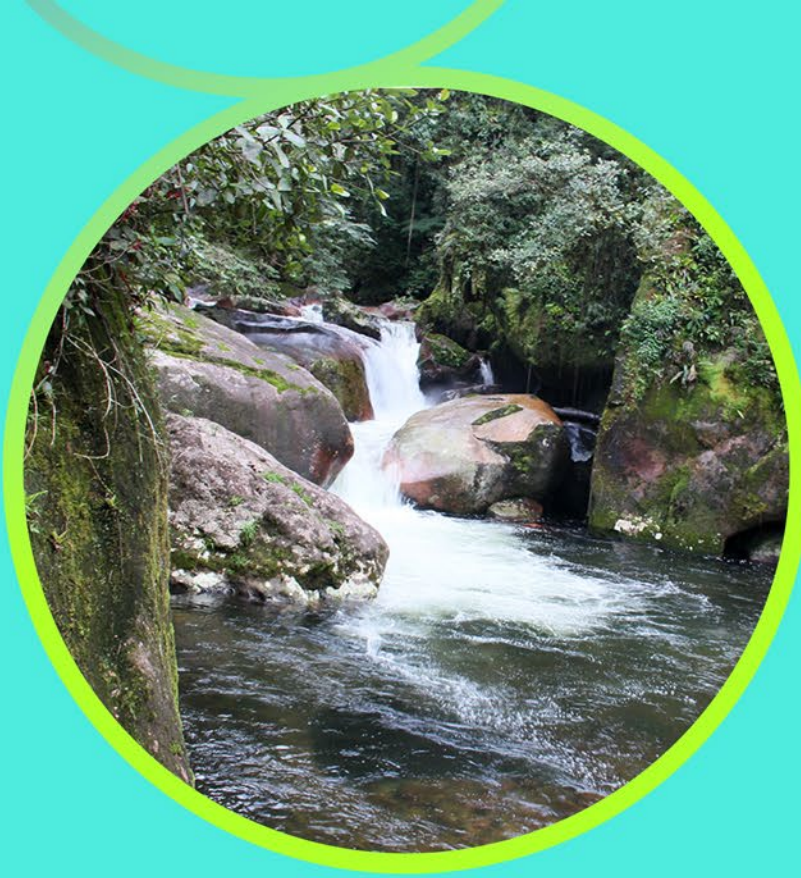




# 1. COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE







## 1.1. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

**2**

Estações de Tratamento de Água (ETAs)

**13**

Reservatórios, com capacidade total de 56.676 m<sup>3</sup> de reservação

**80**

Sistemas de bombeamento de água na rede de distribuição - do tipo Booster

**2.426 KM**

de extensão da rede de água

**164.524**

Ligações\* ativas de água

**249.244**

Economias\*\* ativas de água

**2.114**

Litros de água distribuídos por segundo

## 1.2. SISTEMA DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO

**12**

Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs)

**135**

Estações elevatórias de esgoto – Bombeamento

**754,3 KM**

de redes de esgoto

**51.010**

Ligações\* ativas de esgoto

**100.816**

Economias\*\* ativas de esgoto

**113.473**

Economias\*\* com cobertura de esgoto

**38.581,11 M<sup>3</sup>**

de esgoto tratado por dia

**45,5%**

de cobertura de esgoto



\*A Resolução 38/2023, publicada em 09/05/2023 no Diário Oficial dos Municípios, Ato nº 4775162, da Agência Reguladora (ARIS), em seu art. 33, § 2º, dispõe que cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/ligação. Ou ainda, em outras palavras, a "ligação" é a conexão entre um determinado imóvel (como uma casa, edifício ou estabelecimento comercial) e a rede pública de abastecimento de água ou coleta de esgoto.

\*\*Conforme a Resolução 38/2023, publicada em 09/05/2023 no Diário Oficial dos Municípios, Ato nº 4775162, da Agência Reguladora (ARIS), em seu art. 80, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de faturamento e comercialização. Para um melhor entendimento, pode-se usar como exemplo um condomínio residencial (prédio) que tem apenas uma ligação e cada apartamento corresponde a uma economia.

(REFERÊNCIA: DEZ/2023)





1.3. NÚMERO DE COLABORADORES

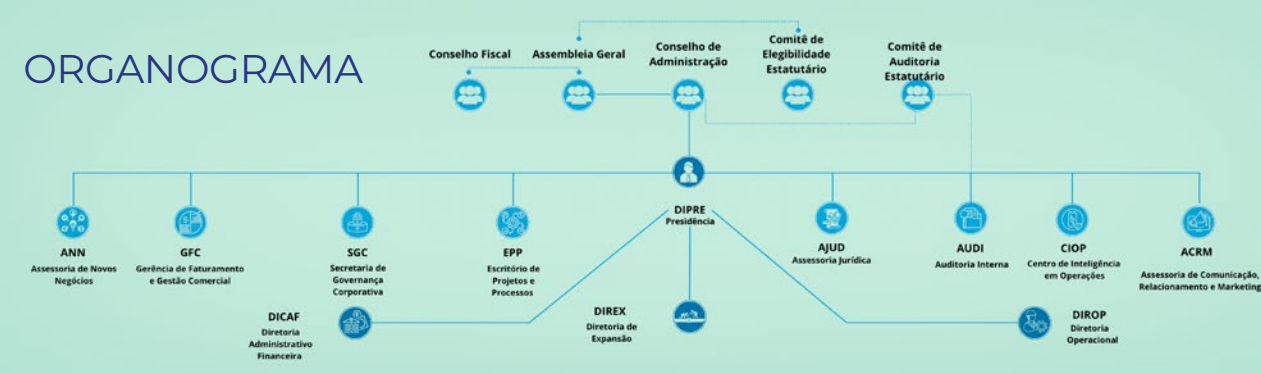


- 457 funcionários e 823 profissionais terceirizados;
- 451 funcionários concursados;
- 6 comissionados;
- 4 diretores (1 funcionário concursado e 3 comissionados);
- 1 cessão à Prefeitura Municipal de Joinville;
- 1 cessão ao Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Serviços de Água e Esgotos Sanitários de Joinville (Sintraej).

Não constam nos números acima:

- 11 jovens aprendizes, com rescisões no dia 15/12/2023;
- 1 membro do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE);
- 10 conselheiros;
- 36 estagiários.

Número total de colaboradores terceirizados: 823, sendo 467 em contratos de serviços contínuos e 356 em contratos de obras ou prestação de serviços.



1.4. EBITDA - R\$ 155.208 MIL



2. PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

SELO EMPRESA CIDADÃ

Em 2023, a Companhia Águas de Joinville contratou 16 jovens aprendizes para atuarem em serviços administrativos. Todos fazem parte de famílias em situação de vulnerabilidade social cadastradas na Secretaria de Assistência Social de Joinville. Devido ao formato inclusivo do processo seletivo, a Companhia recebeu, pelo segundo ano, o Certificado Empresa Cidadã, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Além do trabalho na Companhia, os jovens se dedicam também ao curso de assistente administrativo realizado no SENAI. Desde 2012, a Companhia recebe anualmente jovens em busca do primeiro emprego e que trabalham em diferentes áreas da empresa. Já fizeram parte da ação 153 jovens aprendizes.

SELO ODS

Pela sexta vez consecutiva, a Companhia Águas de Joinville recebeu o Selo Signatário dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A atuação da Companhia está diretamente ligada ao 6º Objetivo, “Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e do saneamento para todos”, por meio de diversas iniciativas. Entre elas, destacam-se os investimentos para ampliação da cobertura da rede coletora de esgoto, redução de perdas e melhorias no sistema de abastecimento de água.



Sede Administrativa  
Companhia Águas  
de Joinville



### 3. PERFIL ORGANIZACIONAL

Em agosto de 2023, a Companhia Águas de Joinville completou 18 anos de atuação no município, prestando serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. A Águas de Joinville foi criada como empresa de economia mista e, a partir de 2019, passou a ser empresa pública, controlada pela Prefeitura Municipal de Joinville, que detém 100% de seu capital social.

A empresa faz a manutenção de mais de 700 km de redes coletoras e de 2,4 mil km de redes de água, além de estações elevatórias e demais equipamentos que fazem parte dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da cidade. A Companhia também trabalha na implantação de novas redes para a universalização dos serviços de coleta e tratamento de esgoto em Joinville.

Sua estrutura física inclui uma Sede Administrativa, 2 Estações de Tratamento de Água (ETAs), 12 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), 13 Reservatórios de Água, 5 Unidades de Atendimento ao Público e 1 Almoxarifado. (D102-2, D102-3, D102-4, D102-7). (D102-2, D102-3, D102-4, D102-7).

Além de cuidar da infraestrutura, a Companhia também realiza um trabalho social importante na comunidade por meio de projetos que visam à melhoria do atendimento a quem mais precisa. Além da tarifa social, a Águas de Joinville também tem o Esgoto Legal, programa que dá subsídio em serviços de ligação de esgoto para usuários de baixa renda. Outro projeto social é o Pró-acessibilidade, que oferece atendimento domiciliar a quem tem dificuldade de locomoção, como idosos, cadeirantes e acamados.

### 3.1. A IMPORTÂNCIA DO SANEAMENTO (D102-2)

O tratamento da água e do esgoto traz uma série de benefícios sociais e econômicos à população, formando um círculo virtuoso de saúde e desenvolvimento social. Água tratada leva qualidade de vida para as pessoas – além de hidratar, é essencial para a higiene pessoal e limpeza do ambiente onde vivemos.

Já o esgoto tratado evita doenças de veiculação hídrica, reduz a mortalidade infantil, evita internações, melhora o rendimento escolar e indica aumento de renda dos trabalhadores. Segundo o Instituto Trata Brasil, a renda dos brasileiros que moram em residências com saneamento básico é de R\$ 2.859,78, e a das pessoas sem esse serviço é de R\$ 486,37 (Painel Saneamento Brasil, dados de 2021).

Outro benefício do saneamento básico é para o meio ambiente, pois promove a despoluição de rios e mangues, lazer mais seguro para banhistas, pescados mais saudáveis e, dessa forma, também proporciona mais saúde à população. O desenvolvimento econômico se reflete na expansão do turismo e na valorização dos imóveis localizados em regiões com coleta e tratamento de esgoto.





### 3.2. CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

O abastecimento de água potável já é uma realidade para 99,2% dos joinvilenses. Esse índice demonstra atendimento ao que estabelece o Marco Legal do Saneamento, que é 99% da população com acesso à água potável.

Em 2023, **R\$ 115,4 milhões** foram investidos em ampliações e melhorias no Sistema de Abastecimento de Água. Entre os principais investimentos, destacam-se:

- Implantação de **60 quilômetros** de novas redes de distribuição de água;
- Construção de **10,7 quilômetros** da nova adutora do sistema Pirai Sul;
- Implantação de nove novos Distritos de Medição e Controle (DMCs) com Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs);
- Instalação de três novos sistemas de bombeamento;
- Automação e controle a distância de nove reservatórios;
- Implantação de sistema de controle de pressão inteligente nas VRPs;
- Modernização de válvulas nas ETAs Pirai e Cubatão;
- Automação de diversos processos dentro da ETA Cubatão, a exemplo do sistema de recebimento e dosagens de produtos químicos, processo de filtração ascendente e processo de tratamento de lodo.

Como resultado das ações operacionais e melhorias realizadas, em 2023 a Companhia atingiu:

- Índice de Disponibilidade dos Serviços de Abastecimento de Água (IDSA) acima de **96,78%**;
- Índice de Qualidade da Água Distribuída (IDQAD) acima de **99,16%**;
- Índice de Perdas por Ligação (IPL) abaixo de **416L/lig. dia**, o que representa uma redução de **67L/lig. dia** quando comparado ao ano anterior, superando as metas estabelecidas no contrato de concessão.



### 3.3. COLETA, TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL DE ESGOTO

O Marco Legal do Saneamento (Lei nº 14.026/2020) tem entre suas diretrizes, a universalização dos serviços até 2033 – fornecimento de água potável para 99% da população e coleta e tratamento de esgoto para 90%.

Apesar de serem dois números bastante expressivos, o principal desafio para a Águas de Joinville está na universalização dos serviços de esgoto, pois estima-se que para atingir o objetivo proposto, serão necessários investimentos de cerca de R\$ 1,5 bilhão.

Com vistas a atingir o número dentro do prazo estabelecido, a Companhia avançou na negociação com instituições financeiras nacionais e internacionais para a captação dos recursos necessários.

**AFD**  
Em junho de 2022, a Companhia assinou um contrato de financiamento de 45 milhões de euros – cerca de R\$ 248 milhões na cotação atual – com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD).

**BID**  
Em dezembro de 2023, a Companhia assinou outro contrato de empréstimo. Dessa vez, junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), no valor de US\$ 128 milhões – cerca de R\$ 627 milhões. O recurso será destinado para uma série de obras e projetos contemplados pelo programa de financiamento com o BID, chamado de Programa de Saneamento Básico Sustentável de Joinville (Prosaj).





### 3.4. AÇÕES PARA MELHOR OPERAÇÃO DA REDE COLETORA

O índice de cobertura de esgoto do município ficou em 45,5% até dezembro de 2023. Ao longo do ano, diversas ações foram realizadas pela Companhia Águas de Joinville para aumentar a eficiência na operação da rede coletora de esgoto:

- 1. Realizada a limpeza preventiva por hidrojateamento em 81 km de rede coletora;
- 2. Executada, semanalmente, uma inspeção por vídeo no interior de interceptores e travessias com diâmetros a partir de 400 mm, visando monitorar e assegurar sua integridade estrutural;
- 3. Conclusão de melhorias estruturais e elétricas em duas estações elevatórias de esgoto, sendo uma com capacidade de 2,30 L/s e a outra de 3,12 L/s;
- 4. Instituído processo robusto para filmagem intratubular das redes coletoras implantadas na expansão da cobertura de esgoto. O procedimento visa assegurar a qualidade da execução, permitindo a identi-

ficação de eventuais patologias previamente à ativação da rede coletora;

- 5. Realização do desassoreamento das estações elevatórias de esgoto de grande porte, com retirada e destinação adequada de 540 toneladas de resíduos – diminuindo, assim, a frequência de manutenções dos equipamentos mecânicos;
- 6. Realizadas 20.969 vistorias e 26.536 revistorias nas ligações intradomiciliares de esgoto. Essas ações objetivam garantir a conexão dos imóveis à rede coletora, contribuindo para a preservação dos rios, evitando a sobrecarga do sistema de esgotamento sanitário e assegurando a qualidade dos processos nas estações de tratamento de esgoto;
- 7. Iniciado projeto-piloto no bairro Glória, com 282 ligações de esgoto, para detectar conexões irregulares de águas pluviais na rede de esgotamento sanitário, por meio de inspeções visuais realizadas nos ramais de esgoto durante períodos chuvosos.



### 3.5. CONSUMIDORES E CLIENTES

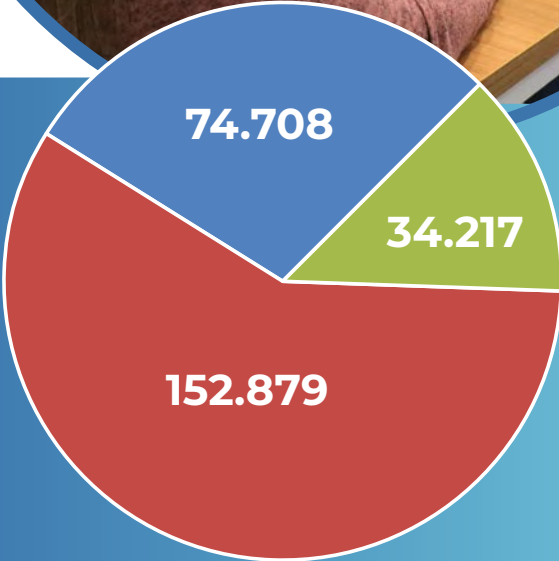


#### CANAIS DE RELACIONAMENTO

A Companhia Águas de Joinville oferece serviço de atendimento multicanal, abrangendo modalidades telefônicas, virtuais e presenciais. Ao longo do ano de 2023 foram registrados aproximadamente



**262 mil atendimentos.**



- PRESENCIAL
- TELEFONE
- DIGITAL

#### Atendimento telefônico

- 115 E 0800 723 0300
- LIGAÇÃO GRATUITA
- OPERAÇÃO 24 HORAS, 7 DIAS DA SEMANA

#### Atendimento virtual

- WHATSAPP
- ATENDIMENTO@AGUASDEJOINVILLE.COM.BR
- FORMULÁRIO “FALE CONOSCO”

Por meio do website, também é possível acessar a área “Autoatendimento”, na qual os usuários podem verificar diversas informações e solicitar serviços específicos para sua unidade consumidora. Além disso, as ferramentas on-line do site possibilitam ao cliente registrar manifestações e pedidos de informação relacionados aos procedimentos da Companhia. Para os clientes que optarem pelo atendimento presencial, cinco unidades estão disponíveis, localizadas nos bairros Aventureiro, Centro, Comasa, Fátima e Pirabeiraba. É possível agendar o atendimento presencial por meio de telefone.



## MELHORIAS NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Em abril de 2023, a sede central de atendimento ao cliente da Companhia Águas de Joinville passou a funcionar em um novo endereço com o objetivo de proporcionar uma experiência mais humanizada, ágil e eficiente aos clientes.

No novo espaço existe a facilidade do Atendimento Expresso. Já na entrada é feita uma triagem para direcionar os clientes que requerem serviços menos complexos, como, por exemplo, solicitação de segunda via da fatura, religação de água e consulta de débitos, agilizando as solicitações.

Além disso, a nova unidade é mais ampla e oferece mais acessibilidade e conforto, como área kids, local próprio para amamentação e banheiro adaptado para pessoas com deficiência.

## TARIFA SOCIAL E ATENDIMENTO INCLUSIVO

A Companhia Águas de Joinville trabalha diariamente para ampliar o acesso dos cidadãos aos seus serviços, direcionando atenção especial à população de baixa renda e/ou em situação de vulnerabilidade social.

**Em 2023, cerca de 6 mil famílias foram beneficiadas com a Tarifa Social, impactando a vida de mais de 16 mil\* pessoas na cidade.** A Tarifa Social segue tabela tarifária diferenciada e Instrução Normativa própria, revisada em agosto/2023.

\*Considerando a taxa de ocupação de imóveis de 2,79 moradores por domicílio, conforme divulgado pelo IBGE.

## PROGRAMA PRÓ-ACESSIBILIDADE

Com o intuito de atender ainda melhor as pessoas com deficiência, dificuldade de locomoção e outras necessidades especiais, a Companhia Águas de Joinville possui o “Programa Pró-Acessibilidade”, que oferece atendimento in loco. Foram realizadas, em 2023, 451 visitas domiciliares com essa finalidade. Para ser atendido, basta ligar para a central 115 e solicitar uma visita social. O programa é coordenado pelo Núcleo de Atendimento Social (NAS) da Companhia, que realiza as visitas e também acompanha mensalmente mais de 100 fa-

mílias – idosos, acamados e pessoas com deficiência – para evitar o corte de água, seja por esquecimento nas datas de pagamento ou outro motivo.

## PROGRAMA ESGOTO LEGAL

Focada na expansão do sistema de coleta e tratamento de esgoto, a Companhia Águas de Joinville lançou o “Programa Esgoto Legal”, que tem como objetivo prezar pela conexão adequada às redes de esgoto, levando em consideração o princípio da isonomia e a capacidade de pagamento dos usuários. Neste programa, que iniciou no segundo semestre de 2023, é concedido subsídio financeiro de até 95% para realização da adequação ou da ligação intradomiciliar na rede pública de esgoto, para os usuários enquadrados na Tarifa Social e elegíveis para conexão. Foram regularizados 27 imóveis no período.

## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Em busca de mensurar a percepção dos clientes e identificar oportunidades de melhorias, a Companhia Águas de Joinville aplica pesquisa de satisfação após os atendimentos e de forma ativa.

**Em 2023, 57.291 clientes** responderam à pesquisa de satisfação, o que permitiu aferir resultados com margem de erro inferior a 1% e grau de confiança de 99%. **O Índice de Satisfação do Cliente em 2023 foi de 72,2%.**

## 3.6. PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE

Como agente fundamental para a expansão do saneamento em Joinville, a Companhia tem voz, espaço e participação em diversos grupos da sociedade. É signatária do Movimento Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) de Santa Catarina, conquistando anualmente o selo que atesta o cumprimento dos compromissos com a sustentabilidade durante o ano anterior.

Também participa efetivamente de discussões e articulações de políticas públicas que promovem o desenvolvimento do seu setor de atuação.

Além disso, integra o Programa A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública) do Ministério do Meio Ambiente, e estabelece parcerias em diferentes fóruns para a troca de práticas e desenvolvimento de novas tecnologias aplicadas à sua operação, e contribui com a gestão de recursos hídricos e meio ambiente em sua área de atuação. (D102-13)

## ENTIDADES COM PARTICIPAÇÃO DA ÁGUAS DE JOINVILLE

- Núcleos de Meio Ambiente e Qualidade da Associação Comercial e Industrial de Joinville (ACIJ);
- Comitê de Gerenciamento das Bacias Hidrográficas do Complexo Hidrológico da Baía da Babitonga e Bacias Contíguas (Comitê Babitonga);
- Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Itapocu;
- Conselho Municipal de Meio Ambiente (COMDEMA);
- Conselho Gestor da Área de Proteção Ambiental Serra Dona Francisca;
- Conselho Gestor da Reserva de Desenvolvimento Sustentável da Ilha do Morro do Amaral;
- Grupo Gestor do Programa Águas para Sempre.





## 4. GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Em 2023, a Companhia Águas de Joinville se dispôs a participar da autoavaliação de práticas de governança para empresas de capital fechado. A Métrica de Governança Corporativa é disponibilizada pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) com o objetivo de “medir” a maturidade das corporações. Ao todo, participaram mais de 440 empresas.

A Companhia apresentou um ótimo resultado, tendo a sua governança enquadrada no estágio “sólido”, ou seja, a sua pontuação está acima de 60%, de um resultado possível de até 100%. Realizando um comparativo com as demais empresas, a Companhia apresentou um resultado excelente, pois a pontuação total das demais empresas participantes não ultrapassou 50%.



**GOVERNANÇA:** sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas. Esse sistema é composto por sócios ou acionistas, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

Considerando que a governança corporativa envolve os mecanismos e princípios que regem o processo decisório dentro de uma organização e um conjunto de regras que visam minimizar os problemas de agência, a Companhia vem continuamente melhorando as suas práticas, buscando, desta forma, a manutenção de um relacionamento produtivo e ético entre acionista, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

### 4.1. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA (D102-18)

Nossa estrutura de governança é composta por Assembleia Geral, Conselho de Administração e seus comitês (Comitê de Auditoria Estatutária, Comitê de Compliance e Riscos, Comitê ASG e Comitê de Expansão e Novos Negócios), Comitê de Elegibilidade, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e unidades internas de governança - Conformidade e Gestão de Riscos e Auditoria Interna.



## 4.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

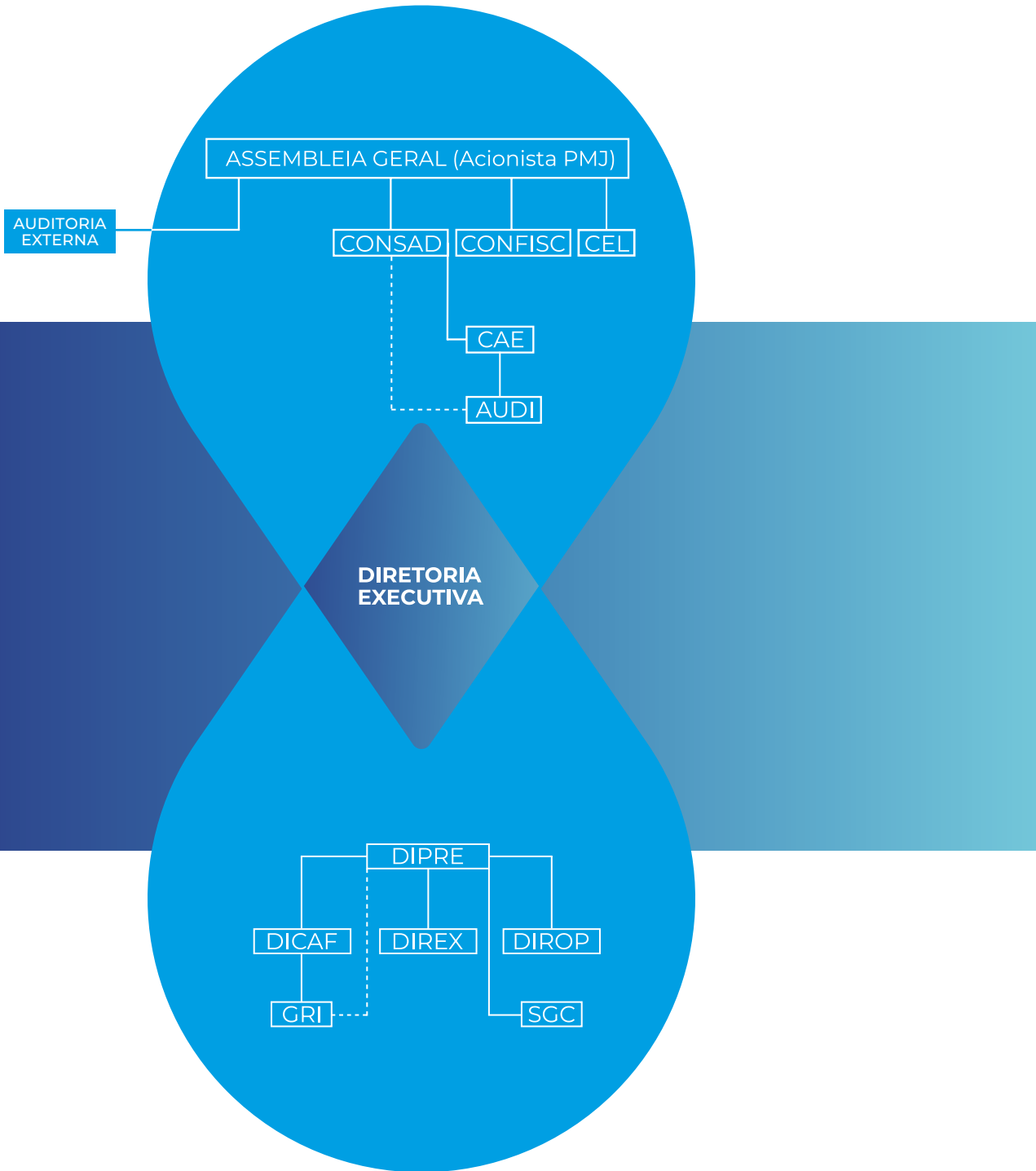
O planejamento estratégico no saneamento vai além da simples construção de instalações e redes. Envolve uma análise abrangente das necessidades presentes e futuras, considerando fatores como crescimento populacional, mudanças climáticas, urbanização e aspectos socioeconômicos. Ao antecipar desafios e identificar oportunidades, o planejamento estratégico possibilita uma alocação eficiente de recursos, garantindo a sustentabilidade das iniciativas de saneamento ao longo do tempo.

Além disso, o planejamento estratégico no saneamento incorpora uma visão integrada, conectando diferentes componentes do sistema, como abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, gestão de resíduos sólidos e educação ambiental. Essa abordagem holística contribui para a eficácia das ações, minimizando impactos adversos e maximizando os benefícios para a comunidade.

O Planejamento Estratégico na Companhia Águas de Joinville foi oficialmente implementado em 2007, com apoio da Companhia de Água e Esgoto do Estado do

Ceará (CAGECE) e da Fundação Dom Cabral. Os objetivos, as estratégias, as iniciativas (projetos e processos) e metas são estabelecidos sempre considerando um horizonte de cinco anos, em consonância com o processo de elaboração do orçamento empresarial e com as diretrizes do Plano Municipal de Saneamento Básico, do Marco Regulatório atual do Saneamento, do Plano Diretor de Água e do Plano Diretor de Esgoto.

Desde a sua implantação, a Companhia já utilizou várias metodologias de gestão, buscando sempre aperfeiçoar cada uma das etapas de elaboração do seu planejamento. A ideia é que o processo de planejamento estratégico da organização consiga cada vez mais direcionar as ações estratégicas, garantindo, assim, o alcance das metas de universalização do Novo Marco do Saneamento, o engajamento dos funcionários, a satisfação dos usuários e da sociedade, a parceria com os fornecedores, o desenvolvimento sustentável, e, por consequência, a valorização da Companhia enquanto instituição.



### Auditoria Externa

**CONSAD:** Conselho de Administração

**CONFISC:** Conselho Fiscal

**CEL:** Conselho de Elegibilidade

**CAE:** Conselho de Auditoria Estatutário

**AUDI:** Auditoria Interna

**DIPRE:** Diretoria da Presidência

**DICAF:** Diretoria Administrativa e Financeira

**DIREX:** Diretoria de Expansão

**DIOP:** Diretoria Operacional

**GRI:** Gerência de Riscos, Conformidade,

Controle Interno e Inovação

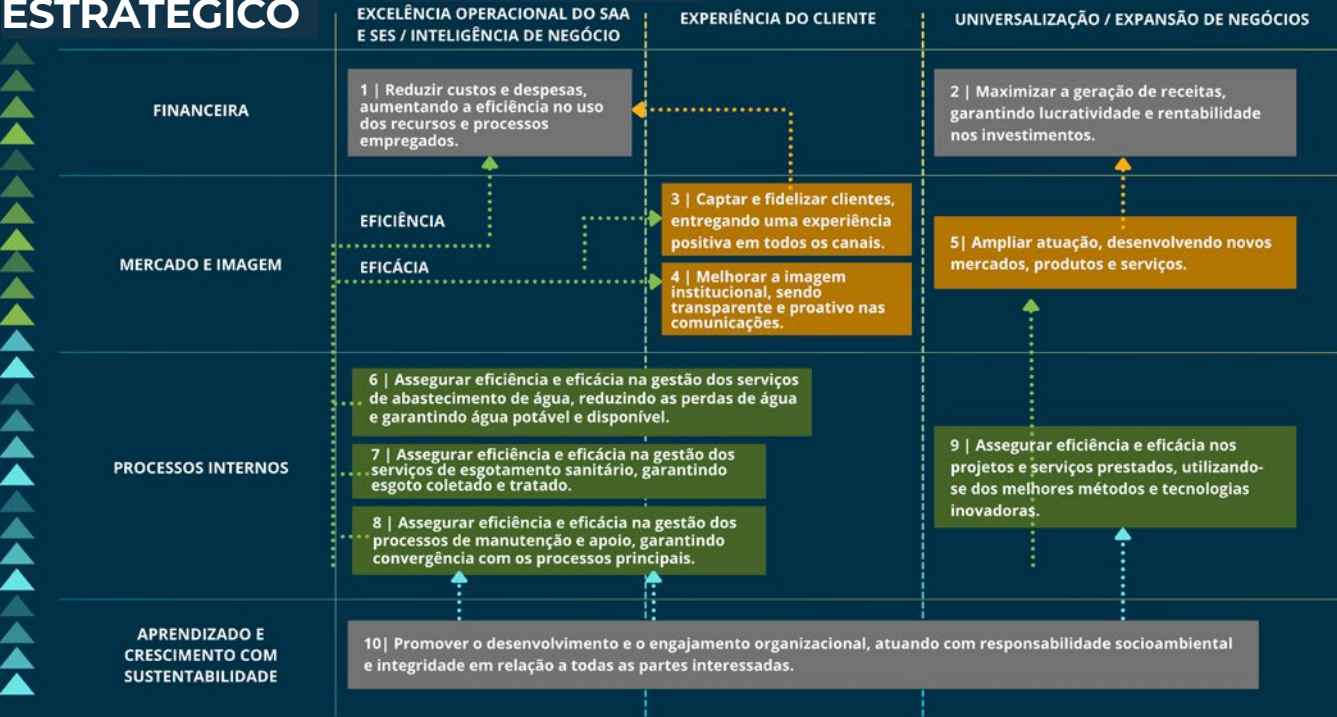
**SGC:** Secretaria de Governança Corporativa





MAPA  
ESTRATÉGICO

2023 - 2027



NOSSA MISSÃO:

Prestar serviços de água e esgoto com eficiência e eficácia para melhorar a qualidade de vida do joinvilense.

NOSSA VISÃO:

Ser a melhor prestadora de serviço de saneamento do Brasil na percepção dos usuários, sendo motivo de orgulho para a população de Joinville e região.

NOSSOS VALORES:

- CLIENTES satisfeitos - Eles são a razão de nossa existência.
- PESSOAS respeitadas e comprometidas - São elas que tornam tudo possível.
- CONDUTA ética, profissional e transparente - É isso que nos proporciona credibilidade.
- SUSTENTABILIDADE econômica, social e ambiental - É o que nos dá a perspectiva do amanhã.



# 4.3. GESTÃO DE RISCOS, CONFORMIDADE E CONTROLE INTERNO

A **gestão de riscos** no saneamento desempenha um papel fundamental na garantia da qualidade e segurança dos serviços de tratamento de água e efluentes, bem como na proteção da saúde pública e do meio ambiente.

Em um contexto em que a segurança hídrica e a preservação dos recursos naturais são questões prementes, a identificação, avaliação e mitigação dos riscos associados às atividades de saneamento são essenciais para evitar potenciais danos e prejuízos.

Desde a captação e o tratamento da água, até a disposição adequada de resíduos, a gestão de riscos permite às autoridades e empresas responsáveis antecipar e lidar com ameaças como contaminação

microbiológica, poluição química, desastres naturais e infraestrutura inadequada.

Desde 2018, a Companhia utiliza uma robusta metodologia de gestão de riscos pautada em metodologias reconhecidas e boas práticas do setor que considera, mas não se limita a, três categorias de riscos: Riscos Corporativos (Top Down, via Planejamento Estratégico), Riscos de Processos e Projetos (Bottom Up, via mapeamento de processos e gestão de projetos) e Riscos de Contratos (alocação de riscos entre contratante e contratado).

A figura abaixo ilustra o funcionamento do sistema de gestão de riscos da Companhia Águas de Joinville.



A **gestão de conformidade** desempenha um papel crucial no setor de saneamento, garantindo a conformidade com normas, regulamentos e padrões éticos em um contexto no qual a transparência e a integridade são fundamentais para a prestação de serviços de qualidade e para a manutenção da confiança das partes interessadas.

**Principais instrumentos e ações realizadas em 2023 pela gestão de conformidade:**

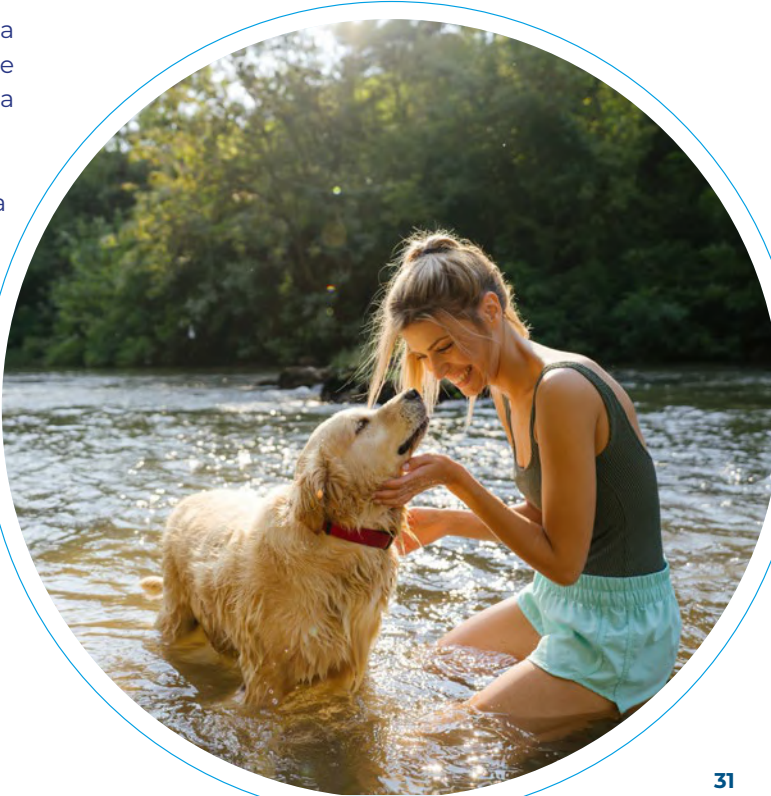
- Revisão do Programa de Integridade;
- Elaboração da Política de Consequências;
- Aplicação de procedimento de *due diligence* em todas as contratações com valor superior a R\$ 1.430.000,00;
- Exigência e orientação no desenvolvimento de planos de integridade de terceiros contratados pela empresa (até junho/2023);
- Realização de treinamentos sobre cultura de integridade;
- Revisão de procedimentos e acompanhamento de novos requisitos legais aplicáveis ao negócio e de normas técnicas da ABNT (e equivalentes);
- Acompanhamento de Normas de Referência publicadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), interlocução com a agência reguladora infranacional, entre outros.

Todos esses instrumentos não apenas ajudam a prevenir práticas que atentem para o compliance e a integridade, mas também promovem uma cultura organizacional de transparência, responsabilidade e ética.

Além disso, ao mitigar os riscos de fraude, corrupção e má conduta, a gestão de compliance no saneamento contribui para a proteção dos recursos públicos, a sustentabilidade dos negócios e a garantia da qualidade e segurança dos serviços prestados à população.

A área de **Controle Interno**, por sua vez, desempenha um papel fundamental na promoção da eficiência operacional, transparência e conformidade com normas e regulamentos. Ao trabalhar em estreita colaboração com as diversas áreas da Companhia, o Controle Interno oferece suporte na identificação e implementação de controles e procedimentos adequados, visando mitigar riscos e garantir a integridade dos processos.

Além disso, essa área desempenha um papel crucial na orientação dos colaboradores sobre os procedimentos adequados, garantindo o alinhamento com as políticas internas e os requisitos legais. Ao atender demandas dos órgãos de controle externos, como tribunais de contas e prestação de informações via sistema E-Sfinge, o Controle Interno contribui para a manutenção da reputação da empresa e a conformidade com as obrigações legais, promovendo a confiança das partes interessadas e a sustentabilidade dos negócios.





## 4.4. AUDITORIA INTERNA

Na Companhia Águas de Joinville, a auditoria interna é vinculada ao Conselho de Administração, por intermédio do Comitê de Auditoria Estatutário, reportando-se diretamente ao Comitê sobre os temas pertinentes à sua atuação. Administrativamente, a auditoria interna vincula-se ao diretor-presidente (Artigo 44 do Estatuto Social).

Em 2023, foram executados 10 trabalhos de auditoria interna. Além dos sete programados, foram executados mais três, sem contar a elaboração de outros instrumentos, tais como base de conhecimento e regimento.

Além disso, a área de auditoria interna é responsável por elaborar, todos os anos, o Plano Anual de Auditoria. O documento vem sendo elaborado desde 2009 e é baseado nos riscos mapeados, no planejamento e nos objetivos estratégicos da Companhia e aprovado pela alta administração.

Foram programados 11 trabalhos no plano de 2023. Desses, sete foram executados integralmente (68%), dois estão em andamento (18%) e dois foram incluídos no plano de 2024.

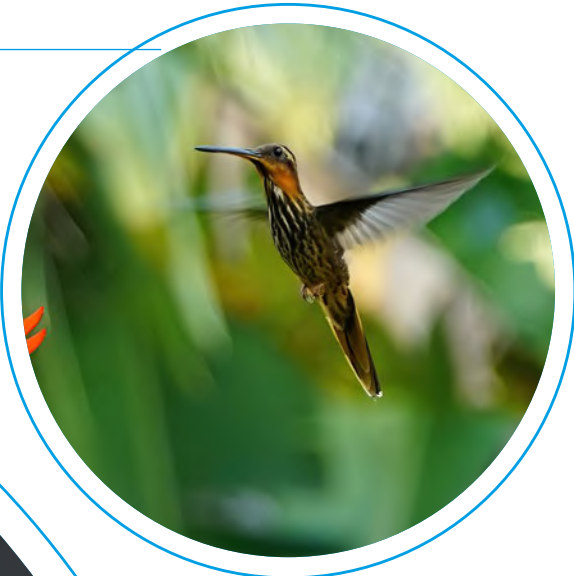


Conforme a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), a auditoria interna é responsável por aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando o preparo de demonstrações financeiras.

## 4.5. ÓRGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES

Vários órgãos considerados reguladores e/ou fiscalizadores acompanham o trabalho da Companhia:

- ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
- ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento
- CMSB - Conselho Municipal de Saneamento Básico
- TCE/SC e TCU - Tribunal de Contas do Estado de SC e Tribunal de Contas da União
- MPSC e MPF - Ministério Público de Santa Catarina e Ministério Público Federal
- IBAMA - Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis
- IMA - Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina
- SAMA - Secretaria de Meio Ambiente
- Secretaria da Saúde - Vigilância Sanitária
- Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia





## 4.6. ASSESSORIA JURÍDICA

A equipe da assessoria jurídica (AJUD) da Águas de Joinville foi responsável pela aprovação de editais e contratos firmados, com emissão de 958 pareceres durante o ano de 2023. Destaque para as adaptações nas contratações utilizando recursos internacionais, auxílio na contratação e execução dos financiamentos com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), condução de Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) junto ao Ministério Público, bem como conduções de inquéritos a fim de evitar ações civis públicas.

A AJUD também promoveu ações e defesas judiciais, em especial para neutralizar indenizações, promoção

das ações de cobrança, defesas dos processos licitatórios, defesa das rescisões contratuais e cobranças das multas administrativas. O acervo de processos terminou o ano com 727 ações, sendo 61 ações da Companhia como autora e 666 como ré, totalizando mais de R\$ 700 milhões em discussão judicial.

A maior ação em curso é sobre a invalidação do reajuste da tarifa efetuado no ano de 2006, com sentença desfavorável em primeiro grau e recursos já distribuídos junto ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC), acompanhado de tratativas junto ao Ministério Público de Santa Catarina (MPSC) para eventual composição.

## 4.7. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA (D102-16)

O Canal de Denúncias está disponível pelo site, 24 horas por dia, sete dias por semana, para os públicos externo e interno da Companhia Águas de Joinville. Todas as informações enviadas recebem as tratativas necessárias. Em 2023, recebemos 154 denúncias por meio do canal.

Para a segurança dos denunciante, que podem optar por anonimato, não há como rastrear os IPs dos computadores, sendo totalmente garantido o sigilo das informações registradas no sistema. O tratamento das denúncias preserva a confidencialidade dos relatos.

Responsável pela Gestão do Canal de Denúncias, a Coordenação de Governança Corporativa apresenta trimestralmente ao Comitê de Auditoria Estatutário o relatório sobre o quantitativo e o andamento das ações/processos do Canal de Denúncias.



## 4.7.1. CANAIS DE MANIFESTAÇÃO (D102-17)

### • OUVIDORIA

Canal entre o cidadão e a administração pública. Através desse canal, pessoas físicas e jurídicas podem expressar reclamação, sugestão ou elogio em relação a um atendimento ou serviço prestado ou efetuar pedidos de informação.

**A Companhia Águas de Joinville possui Ouvidoria própria. Canais para registro de manifestações:**



Formulário eletrônico no site (todos os dias, 24h);



Telefone 115 ou 0800 723 0300 (todos os dias, 24h), opção 8 na URA (Unidade de Resposta Audível);



Presencial (mediante agendamento).

O prazo para fornecimento do parecer ao cidadão é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

### • CANAL DE DENÚNCIA

A Companhia Águas de Joinville conta com formulário específico para relatos de desvios de conduta. O Canal de Denúncias está disponibilizado no site da Companhia e pode ser utilizado por colaboradores, fornecedores e a sociedade em geral.

O denunciante recebe número de protocolo e senha para consultar o andamento do processo. Para utilizar o canal é simples: basta acessar o site - [aguasdejoinville.com.br](http://aguasdejoinville.com.br) - e clicar na opção Denúncia, na página de abertura.





## 4.7.2. COMITÊ DE ÉTICA

O Comitê de Ética é composto por 6 (seis) membros de diversas áreas da Águas de Joinville que, juntos, apuram as manifestações recebidas por meio do Canal de Denúncias, exercendo funções de natureza consultiva, educativa e de assessoramento.

Em 2023, o Comitê de Ética recebeu 26 processos, dos quais 24 foram totalmente apurados e concluídos, e os dois restantes se encontram em andamento.

Foram realizados treinamentos com empresas terceirizadas sobre o Código de Conduta e Ética para fornecedores. Também foram disparadas “pílulas” de orientação do Código de Conduta e Ética pelo e-mail institucional Comunicação Interna, alcançando todos os funcionários. Além disso, o comitê participou da Semana da Integridade, evento que ocorre anualmente na Companhia.

O objetivo não é apenas verificar se os procedimentos,

condutas e valores da empresa estão sendo cumpridos – também é despertar nas pessoas o desejo de ser e agir eticamente, por convicção, e atender aos anseios de todas as partes interessadas, sejam cidadãos, parceiros institucionais e demais organizações que interagem com a Companhia.

Tais princípios incorporam os nossos valores, os princípios atribuídos à administração indireta pela Constituição Federal/88 (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência), probidade administrativa, saúde e segurança e da prevalência do interesse público, que servem, assim como uma bússola, para guiar e orientar nossa conduta.

Agir de acordo com o Código de Conduta e Ética é responsabilidade de cada um, sendo aplicável tanto aos colaboradores internos, quanto a fornecedores, terceiros e prestadores de serviços.

**E-mail: [comitedeetica@aguasdejoinville.com.br](mailto:comitedeetica@aguasdejoinville.com.br).**

## 4.7.3. COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

O Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) é um órgão formado por integrantes independentes e sem qualquer subordinação à Diretoria Colegiada da Companhia Águas de Joinville.

Destina-se a receber denúncias em matérias relacionadas às atividades de auditor independente,

controle interno, auditoria interna, demonstrações financeiras, exposições de risco e transações com partes relacionadas.

Em 2023, foram recebidos 03 (três) processos pelo Comitê de Auditoria Estatutário para apuração.

**E-mail: [comiteauditoria@aguasdejoinville.com.br](mailto:comiteauditoria@aguasdejoinville.com.br).**

## 4.7.4. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Qualquer cidadão poderá solicitar um pedido de informação de interesse particular ou coletivo para a Companhia. Para isso, basta preencher o formulário de Ouvidoria solicitando a informação. No prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, a Companhia concederá o acesso ou comunicará que não possui a informação, indicando, quando for de seu conhecimento, a pessoa

ou entidade que a detém. Nos casos em que não é permitido o envio da informação solicitada, será enviada a resposta com o devido motivo da negativa.

Em 2023, foram registrados 36 pedidos de informação por intermédio da Ouvidoria.

## 4.8. ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

É diretriz da Política de Sustentabilidade da Companhia Águas de Joinville engajar partes interessadas, dada a importância de seus serviços, seu impacto na sociedade e a variedade de públicos que podem ser afetados pelas suas atividades. O processo de engajamento serve como um vínculo

entre diferentes atores sociais, buscando conciliar os interesses da comunidade e do poder público. Para isso, a Companhia utiliza canais para facilitar o diálogo e melhorar o relacionamento com seus públicos de interesse, visando promover um trabalho participativo e contínuo, além de contribuir para a sustentabilidade do negócio. (D102-42)





### 4.8.1. PARTES INTERESSADAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO (D102-40, D102-43)

Categoria	Parte Interessada	Canal de Relacionamento	Frequência
Governo	Prefeitura Municipal de Joinville	Assembleia Geral	Anual
		Reunião com Diretor-Presidente	Mensal
Agentes de Governança	Conselho de Administração	Reuniões do Conselho de Administração	Mensal
	Comitê de Auditoria Estatutário	Reuniões do Comitê de Auditoria Estatutário	Bimestral
	Conselho Fiscal	Reuniões do Conselho Fiscal	Trimestral
	Diretoria Colegiada	Reuniões de Diretoria	Semanal
Colaboradores		Reuniões Gerenciais	Mensal
		Avaliação de Desempenho	Anual
		Ações de Voluntariado	Conforme cronograma
Comunidade		Matriz de Partes Interessadas	Conforme cronograma
		Reuniões Comunitárias, Audiências e Consultas Públicas e Caravanas	Conforme cronograma ou necessidade
		Articulações e mediações	Conforme necessidade
		Abordagens domiciliares	Conforme cronograma de obra
		Programas de educação socioambiental e patrimonial: Concurso Teatral, Circuito da Água, palestras técnicas, Expresso da Águas, visita às unidades e Edital de Patrocínio	Conforme cronograma do Plano de Engajamento
		Oficinas Socioambientais, Oficinas de Água e de Esgoto, Capacitações SENAI e atendimentos sociais	Conforme cronograma do Plano de Engajamento
Agentes Reguladores	Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS)	Acompanhamento das fiscalizações	Conforme demanda
		Atendimento às demandas de Ouvidoria	Conforme demanda
		Reuniões para melhoria da prestação de serviços	Conforme demanda

Clientes	Informações na fatura	Mensal
	Programa Padronização Inteligente	Conforme demanda
	Canais de Relacionamento: Unidades de Atendimento, 115, site, Canal de Denúncias e Ouvidoria	Conforme demanda
	Gestão da insatisfação em canais externos: Ouvidoria da Companhia, Ouvidoria Aris, Procon e Reclame Aqui	Conforme demanda
	Pesquisa de Satisfação	Anual
	Programa Pró-acessibilidade	Conforme demanda
	Programa Água em Dia	Conforme demanda
Mídia	Releases e entrevistas	Conforme demanda
Fornecedores	Programa de Integração a Prestadores de Serviços	Conforme demanda
	Reuniões e comunicações necessárias	Conforme demanda

### 4.9. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Águas de Joinville adota a sustentabilidade como base de sustentação dos pilares da sua atuação. Sua Política de Sustentabilidade pode ser consultada no site institucional e traz entre seus principais objetivos estabelecer diretrizes para orientar a atuação da Companhia no caminho do desenvolvimento sustentável, garantindo maior efetividade aos processos relacionados e disseminando as práticas de sustentabilidade a toda a Companhia e partes interessadas.

Para garantir a adequada implementação da Política de Sustentabilidade, a Águas de Joinville possui uma Comissão ASG, responsável por estabelecer o alinhamento das políticas da Companhia às melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança.

Com foco nessa finalidade, dentro da Companhia Águas de Joinville foi realizada, em 2023, uma série de capacitações em ASG, que visa aumentar a conscientização e o engajamento dos funcionários nas questões relacionadas à sustentabilidade. O Programa de Capacitação foi realizado por meio de uma cooperação técnica com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), conforme a Política de Sustentabilidade da Companhia.



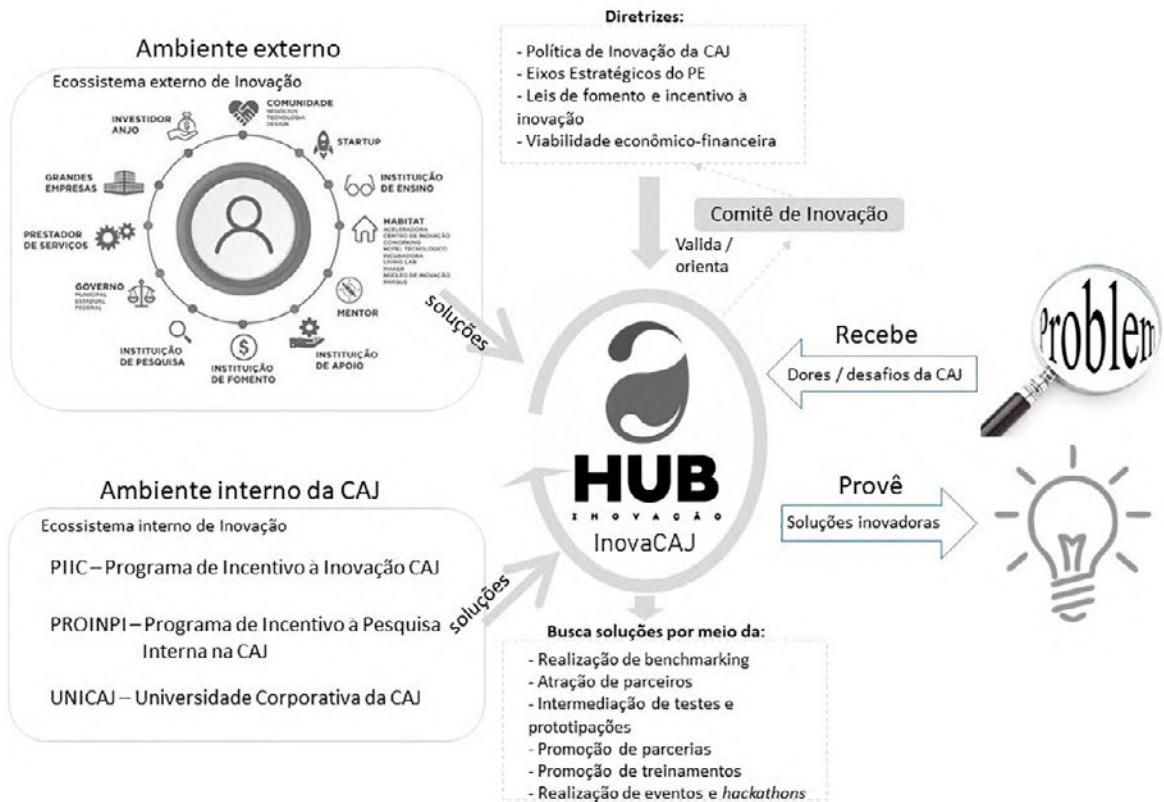


# 5. PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO

Sob a perspectiva do conhecimento, inovação é o processo de converter conhecimento em valor pela implementação de novos ou melhores produtos, processos e sistemas.

Inovação é a criação de conhecimentos e ideias para facilitar novos resultados de negócios, visando à melhoria de processos internos e estruturas, e criando produtos e serviços adaptados ao mercado e que atendam às necessidades e desejos do consumidor.

Nesse contexto, a Companhia Águas de Joinville desenhou a estrutura de seu escritório de inovação, o InovaCAJ, considerando os desafios do negócio e os desafios do conhecimento, a qual está representada na figura abaixo.



A Companhia Águas de Joinville realiza programas que promovem a inovação:

## PROGRAMA DE INCENTIVO À INOVAÇÃO COLABORATIVA:

Os colaboradores da Águas de Joinville podem sugerir e implementar iniciativas inovadoras que tragam benefícios financeiros para a Companhia. As equipes que obtêm maior retorno, conforme régua de pontuação, são premiadas.

## PROGRAMA DE INCENTIVO À PESQUISA INTERNA DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE:

Permite que os colaboradores, escolhidos por meio de edital interno, desenvolvam estudos e pesquisas sobre questões estratégicas de caráter inovador da Companhia durante um período do seu expediente.

Também há programas que buscam inovação no ambiente externo, junto à sociedade:

## PROponentes Ofertantes de Soluções Inovadoras:

Empresas ou indivíduos podem propor soluções inovadoras que são avaliadas com base em critérios estabelecidos. Se aprovadas, a Companhia pode estabelecer parcerias tecnológicas com eles.

## Proponentes Seleccionados pela Águas de Joinville:

A Companhia seleciona propostas inovadoras através de eventos como hackathons, seguindo regras específicas estabelecidas em editais ou regulamentos.

A Companhia já participou de dois como patrocinadora em 2019 e 2021, e em 2022 organizou o seu próprio evento.



INICIATIVAS QUE TIVERAM CONTINUIDADE EM 2023

Tipo de projeto	Empresa parceira	Status	Entrega
Parceria Técnica	GALAX.IA	Concluído	Kit de Controle de Booster pelo ponto crítico com Transmissão de Dados via LoRa – tecnologia de comunicação sem fio. Aplicado em todos os sistemas de bombeamento de Joinville.
Hackathon	GALAX.IA	Concluído	Kit de Controle de Booster pelo ponto crítico com Transmissão de Dados via LoRa – tecnologia de comunicação sem fio.
Hackathon	KARTADO	Concluído	Software de Gestão e Controle de Obra de Expansão (BID, AFD). Contrato com a Kartado para fornecimento da solução por quatro anos.
Parceria Técnica	UNIFAN	Concluído	Relatório de Avaliação do Sistema UNIFAN.
Contratação	FISCAJLIZA	Em andamento	Validação do Serviço de Vídeo Fiscalização Remota (compra de 16 câmeras).
Edital Chamada Pública	SOLINOVA - 374Water – SCWO – Supercritical Water Oxidation	Concluído	Avaliação da Tecnologia - Tratamento Diferenciado de Água. Ao invés do tratamento convencional, esse aplica oxigênio em superdosagens, oxidando grande parte dos poluentes.
Edital Chamada Pública	FOLLOW CompouND	Em andamento	Elaboração de Receita e MVP (produto viável mínimo) da Solução Inovadora para reutilização do lodo da ETA Cubatão na indústria de Cerâmica Vermelha.
Parceria Técnica	Minitrat	Em andamento	Validação de tecnologia para tratamento descentralizado – Escola Municipal Sete de Setembro.
Parceria Técnica	Bioete	Em andamento	Validação de tecnologia para tratamento descentralizado – Escola Municipal Professora Valesca May Engelmann.

APRESENTAÇÕES DE TRABALHOS TÉCNICOS

Participar de congressos do setor de saneamento é uma excelente oportunidade para troca de experiências, além de mostrar boas práticas adotadas pela Companhia. Por isso, em 2023, a Águas de Joinville esteve presente em diversos eventos. Em três deles houve a apresentação de trabalhos técnicos

e artigos elaborados por colaboradores. Ao total, 16 trabalhos foram apresentados pela Companhia: no 34º Encontro Técnico da Aesabesp (9 artigos), 51º Congresso Nacional de Saneamento da Assemae (3 artigos) e 32º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental (4 artigos).

5.1. PROJETOS ESTRATÉGICOS E GESTÃO DE PROCESSOS: PAPEL FUNDAMENTAL NO ALCANCE DE METAS E OBJETIVOS

Facilitar o alcance de metas e objetivos organizacionais por meio da gestão conjunta do portfólio de processos e projetos estratégicos da Companhia é a missão da área chamada Escritório de Projetos e Processos (EPP). Continuamente, o EPP realiza ações dentro da Companhia para disseminar a cultura de gestão de processos e projetos. Também provê metodologias e técnicas para otimização das rotinas da organização e boas práticas para a gestão dos projetos estratégicos.

GESTÃO DE PROCESSOS

Em 2023, o principal foco da equipe voltada à gestão de processos foi em iniciativas para instituir e modelar processos internos, priorizando aqueles com maior impacto nas metas e nos objetivos estratégicos da Companhia.

Através desse trabalho direcionado foi realizada, por exemplo, a modelagem do processo para entregar e ativar conexões de esgoto, tornando as atribuições entre as áreas mais claras, agilizando as ações relacionadas e contribuindo com a meta de expansão da rede coletora. Diversos outros temas foram priorizados pela equipe de gestão de processos,

contribuindo com a gestão do conhecimento dentro da Companhia no que tange à logística, controladoria, educação corporativa e LGPD, além de diversos outros assuntos.

O gerenciamento dos documentos do Sistema Interno de Gestão (Manuais, Procedimentos e Instruções de Trabalho) foi outra prioridade. Desde outubro de 2023, há um trabalho direcionado para definir novos padrões para documentações da Companhia e estruturar os macroprocessos, bem como apoiar as áreas na modelagem, elaboração e revisão de documentos.

PROJETOS ESTRATÉGICOS

Na revisão do Planejamento Estratégico 2023-2027 foram estabelecidos 23 Projetos Estratégicos. Todos são conduzidos utilizando as boas práticas de gerenciamento de projetos definidas pelo EPP e com a execução monitorada e controlada pela equipe de Gestão de Projetos também do EPP. Dessa forma, ocorre o controle de cronograma físico-financeiro e de marcos de entregas desses projetos para o ano de 2023.

DENTRE OS PROJETOS ESTRATÉGICOS, DESTAQUE PARA:

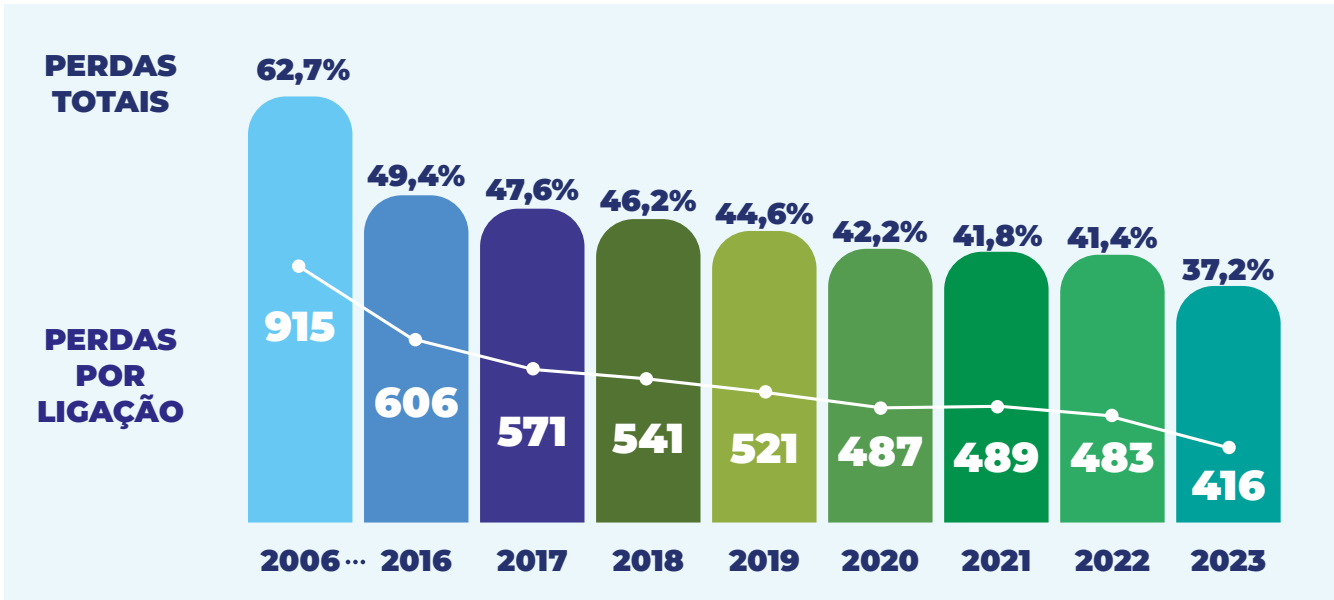
<b>Projeto Sistema Piraí Sul – Estação de Tratamento de Água e Adutoras</b>	O projeto consiste na implantação de nova Estação de Tratamento de Água (ETA) no trecho sul do rio Piraí, a ETA Piraí Sul, que estará localizada entre a fábrica da empresa GM e o eixo de acesso Sul. A nova ETA terá capacidade para tratar 750 litros por segundo e uma tecnologia de tratamento avançada. Será contratada em 2024 por meio da 1ª licitação internacional da Companhia. A nova estação atenderá prioritariamente a zona Sul de Joinville, dando mais flexibilidade ao sistema operacional e sendo um terceiro ponto produtor de água, bem como permitirá o atendimento às demandas reprimidas em Joinville e municípios vizinhos. Em 2023, 80% da obra da adutora que integra o Sistema Piraí Sul já foi concluída - 8 km de adutora.
<b>Projeto Modernização ETA Piraí</b>	Modernizar e adequar a estrutura da Estação de Tratamento de Água (ETA) Piraí para garantir a capacidade de tratamento de vazão de 500 litros por segundo em todos os períodos do ano, solucionando as limitações em período de intensa precipitação e mantendo o atendimento aos padrões de potabilidade da água. Dentro do escopo de modernização da estação, há a implantação de novo bombeamento de água bruta, novos filtros, uma Estação de Tratamento de Lodo (ETL) e a construção de um reservatório de água tratada, além da reforma e adequação hidráulica, estrutural e elétrica das atuais estruturas. O projeto foi concluído em 2023 e as obras serão iniciadas em 2024.



Projeto Contrato de Performance para Redução de Perdas	Potencializar a redução das perdas de água por meio de contrato de performance, o qual remunera o contratado pelo resultado das ações. Para redução das perdas aparentes/comerciais foram contratados serviços de fiscalização, censo cadastral, substituição de hidrômetros, retirada de fraudes e ligações clandestinas. Os serviços contratados foram executados até o mês de julho e no mês seguinte iniciou a apuração dos resultados, etapa que tem duração de 12 meses. Até dezembro de 2023 o contrato atingiu um percentual de 104% de performance em relação à meta esperada de incremento de volume faturado. Com relação às perdas reais/físicas, em julho foi realizada a contratação de obras de setorização em DMCs (Distritos de Medição e Controle), instalação de VRPs para a redução da pressão na rede de abastecimento, pesquisa e conserto de vazamentos e realização de obras estruturantes na zona Sul do município. Os trabalhos de campo iniciaram em novembro e se estendem até abril de 2025. Com esta contratação estima-se reduzir em 33% o volume perdido de água na região. As ações realizadas em 2023 resultaram em recorde na redução de perdas de água, alcançando o índice de 37,6% (abaixo da média nacional, 40,1%).
Projeto Universalização do Saneamento	Estruturar atividades para captação de recursos com agentes financiadores nacionais (CEF, BRDE, BNDES) e internacionais (AFD, BID) e contratar projetos de sistema de esgotamento sanitário que possibilitarão a execução de obras futuras para o atingimento da universalização de esgoto, 90% de cobertura até o ano de 2033. O contrato de empréstimo com a AFD, no valor de 45 milhões de euros, foi executado com sucesso, e em dezembro foi assinado contrato de empréstimo com o BID, no valor de 128 milhões de dólares, garantindo os recursos necessários aos investimentos planejados.
Projeto Esgotamento Sanitário Vila Nova	Implantar e/ou recuperar o sistema coletor de esgoto, além de construir a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Vila Nova. Com capacidade para tratar 90 litros por segundo (1ª etapa) e 180 litros por segundo (vazão final), a ETE receberá o esgoto coletado nos bairros Vila Nova e Morro do Meio. Estão sendo implantados seis quilômetros de redes coletoras de esgoto, 12 estações elevatórias e a reforma da rede existente. Em 2023, foi concluído o projeto da ETE e houve o início da obra. A rede de esgoto na região representará cerca de 4,5% de aumento da cobertura de esgoto no município.
Projeto Esgotamento Sanitário Jardim Paraíso	Implantar e/ou recuperar sistema coletor de esgoto e construir a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Jardim Paraíso. Com capacidade para tratar 60 litros por segundo (1ª etapa) e 90 litros por segundo (vazão final), a ETE receberá o esgoto coletado nos bairros Jardim Paraíso, Jardim Sofia, Vila Cubatão e Bom Retiro. Estão sendo implantados seis quilômetros de redes coletoras de esgoto e 10 estações elevatórias, além da reforma da rede existente. Em 2023, foi executada a obra de implantação da ETE, que está 82% concluída e com previsão de entrar em operação em 2024. Representa cerca de 3,7% de aumento da cobertura de esgoto no município.
Projeto Esgotamento Sanitário Bacia 10 – Boa Vista	Implantar redes coletoras de esgoto e quatro estações elevatórias no bairro Boa Vista. A obra foi dividida em duas etapas, sendo que a 1ª foi concluída em 2022, totalizando 44 quilômetros de redes de esgoto e duas estações elevatórias implantadas. A 2ª etapa avançou em 2023: com a implantação de 37 quilômetros de redes coletoras e duas estações elevatórias de esgoto, a obra está 80% concluída. Representa cerca de 3% de aumento da cobertura de esgoto no município.
Projeto Esgotamento Sanitário Bacias 8.1 e 9 – Zona Sul	Implantar 194 quilômetros de redes coletoras de esgoto e 31 elevatórias. A obra do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) das Bacias 8.1 e 9 contempla grande parte da região Sul do município de Joinville. Em função da extensão de rede, o projeto foi subdividido em seis etapas, das quais quatro foram executadas e duas permanecerão em andamento em 2024. A obra está 80% concluída e representa cerca de 9% de aumento da cobertura de esgoto no município.
Ampliação do Complexo Jarivatuba, composto de Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Jarivatuba, linha de recalque e emissário final	O objetivo principal do projeto é ampliar o Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) Jarivatuba para atender as demandas futuras e possibilitar a expansão da cobertura de esgoto com vistas à universalização. O projeto é composto pela ampliação da 1ª etapa da ETE Jarivatuba, para vazão de 900 litros por segundo, duplicação da linha de recalque desde a Estação Elevatória de Esgoto (EEE) Florianópolis até a entrada da ETE, e implantação de um emissário subaquático para lançamento do efluente final da ETE na Baía da Babitonga. Em 2023, foi iniciado o Estudo de Concepção para a ampliação das unidades e, posteriormente, serão contratados projeto executivo, execução da obra e serviços de engenharia.

## 5.2. PERDAS DE ÁGUA: REDUÇÃO RECORDE EM 2023

A Companhia Águas de Joinville atingiu um resultado inédito, em 2023, ao reduzir o indicador de perdas de água para 37,2%, ficando abaixo da média nacional de 40,1%, conforme dados do Instituto Trata Brasil em 2023.



O índice de perdas por ligação foi de 482 (dez/2022) para 416 (dez/23) litros/ligação dia.

Cerca de 3,5 bilhões de litros de água deixaram de ser perdidos no caminho entre a estação de tratamento e a casa dos joinvilenses. Foram realizadas ações voltadas à redução de perdas aparentes/comerciais (imprecisão na micromedição e fraudes) e a redução de perdas reais/físicas (vazamentos).

Na ETA Cubatão, principal estação de tratamento de água de Joinville, o efeito das ações já pode ser percebido na redução da produção de água no último ano.

Um dos benefícios está na economia de aproximadamente 3,4 milhões de reais. Nesse valor está representada a economia de insumos para o tratamento da água e também de energia elétrica, utilizada para envio da água tratada que sai da ETA e chega até a rede de distribuição.

Quando a Companhia assumiu os serviços de água e esgoto de Joinville, no acumulado do ano 2005/2006, as perdas totais eram estimadas em 62,7%.

**Perda de água** é a diferença entre o volume total de água produzido nas estações de tratamento e a soma dos volumes medidos nos hidrômetros instalados nos imóveis. Existem as **perdas reais**, que são os **vazamentos**, e as **perdas aparentes**, que são as **fraudes** e os **casos de submedição do hidrômetro**.



A seguir, são apresentadas as principais ações do ano de 2023 que resultaram na redução significativa do indicador de perdas de água:

**MANUTENÇÃO DO PARQUE DE HIDRÔMETROS:** a ideia é manter os medidores sempre novos, garantindo precisão na medição para que a quantidade de água medida no equipamento seja sempre a real. A Companhia continua com a migração da tecnologia de medidores velocimétricos para medidores volumétricos.

**IDENTIFICAÇÃO DE RETIRADA DE FRAUDES:** após a conclusão do Contrato de Performance para redução de perdas aparentes, a Companhia mantém a fiscalização constante e diária. São várias frentes de atuação que se originam das informações trazidas pelos leituristas, da crítica de leitura do hidrômetro e de um trabalho de prospecção da fiscalização.

**RENOVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA - REDES E RAMAIS:** em maio de 2023 foi concluída a obra de substituição total das redes de água do Distrito de Medição e Controle (DMC) Bucarein. Foram executados 23 km de rede em PEAD, material mais resistente e flexível. Também foram iniciadas as obras do DMC Jardim Sofia, com 31 km de redes implantadas, e a substituição nas ruas que mais apresentam vazamentos no município, no bairro Jardim Iririú, com 17 km. Além disso, foram substituídos cerca de 12 mil ramais de ligação de água, e o resultado dessa ação já pode ser observado na redução de 18% nos vazamentos de ramais.

**CONTRATO DE PERFORMANCE PARA REDUÇÃO DE PERDAS APARENTES:** foi finalizada em agosto de 2023 a etapa de execução do escopo mínimo contratado que abrangia troca de hidrômetros de pequenos e grandes clientes, fiscalização e regularização de fraudes e censo cadastral, além da contratação de um software de inteligência artificial para detecção de fraudes, e foi iniciada a fase de apuração da performance. Os resultados apontam para valores acima de 100% no incremento de volume previsto nas matrículas autuadas. Essa fase se encerra em julho de 2024.

**CONTRATO DE PERFORMANCE PARA REDUÇÃO DE PERDAS REAIS:** no mês de julho de 2023 foi realizada a contratação de um pacote de ações e serviços com o objetivo de reduzir as perdas reais de água. Tal contratação traz um diferencial em relação ao que foi anteriormente contratado pois remunera também pela eficiência das entregas, ou seja, pela performance.

Fazem parte do escopo mínimo contratado: serviços de implantação de rede, implantação de Distritos de Medição e Controle (DMCs), instalação de Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs), pesquisa e conserto de vazamentos não visíveis e substituição de ramais de água. A área selecionada corresponde à zona Sul do município. Nessa área estão inseridos os reservatórios R-4, R-10, R-11 e R-12, os quais abrangem cerca de 40% das ligações ativas do Sistema de Abastecimento de Água. Os trabalhos de campo foram iniciados em novembro de 2023 e devem ser concluídos em abril de 2025.

### IDENTIFICAÇÃO DE VAZAMENTOS DE ÁGUA COM IMAGENS DE SATÉLITE

Em outubro de 2023, a Companhia começou a utilizar uma nova tecnologia: imagens de radar obtidas através de satélite, combinada à inteligência artificial, para identificar a existência de vazamentos não visíveis no sistema de distribuição de água. O trabalho foi realizado através de um acordo de cooperação técnica com o BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento.

O território onde o projeto-piloto foi aplicado, selecionado pela Águas de Joinville, foi a região Norte da cidade e também as adutoras das Estações de Tratamento de Água (ETAs) do Pirai e do Cubatão.

Desde que a tecnologia começou a ser usada, foram identificados 99 pontos com alta probabilidade de vazamento, os quais foram verificados por uma equipe técnica da Companhia. Os profissionais confirmam a existência de vazamentos não visíveis em 58 pontos, utilizando equipamentos como geofones e hastes de escuta.

### COMO FUNCIONA A TECNOLOGIA

A tecnologia conta com satélites orbitando a 700 quilômetros acima do solo, equipados com um sensor que envia pulsos eletromagnéticos. Esses pulsos penetram no solo a uma profundidade de três metros e capturam informações de locais onde a água potável se mistura com o solo após o vazamento, criando uma espécie de “assinatura” que é captada por radar. Por meio dessa metodologia, é possível identificar a ocorrência de vazamentos não visíveis.

## 5.3. DE OLHO NO FUTURO

### COMPROMISSOS DO PLANO DIRETOR DE ÁGUA

Instalação da adutora da futura estação Pirai Sul, a qual teve início em janeiro de 2023 e a previsão é que seja concluída em 2024. No total, serão 10 km de tubulação de grande porte que levará água da estação de tratamento até os reservatórios que abastecerão a população, em maior parte da região sul de Joinville. A obra da adutora beneficiará cerca de 160 mil pessoas.

Investimento de R\$ 50 milhões

Conclusão das obras de redes de água do Distrito de Medição e Controle (DMC) do bairro Bucarein, que representam 25 km de redes e ramais para redução de perdas e melhoria da infraestrutura no sistema de abastecimento de água na região, beneficiando 15 mil moradores dos bairros Bucarein, Boa Vista e parte do Saguauçu.

Investimento de R\$ 8 milhões

Melhorias pontuais no sistema de abastecimento de água de várias ruas da cidade, como instalação de registros e válvulas, além do deslocamento das redes para as calçadas, o que facilitará muito, no caso de futuras manutenções. Cerca de 15 km de redes foram implantadas com essas melhorias.

Investimento de R\$ 8 milhões

Início das obras de implementação do Distrito de Medição e Controle (DMC) do bairro Jardim Sofia, com o objetivo de melhorar o abastecimento de água para cerca de 6,6 mil moradores. Será um total de 31,3 km de redes novas. A previsão é que o DMC seja concluído em 2024.

Investimento de R\$ 7,6 milhões

Início da substituição de 27 km de redes de água nos bairros Iririú e Jardim Iririú para combater as perdas de água na região. Também estão sendo trocados 1,8 mil ramais. Quatorze ruas do bairro recebem a melhoria, que beneficiará um total de 4,7 mil moradores. A maior parte do trabalho está sendo executada nas calçadas por Método Não Destrutivo, com menos impacto no trânsito e para a população. A previsão é finalizar tudo até 2024.

Investimento de R\$ 6,4 milhões

Modernização da rede de água na rua Copacabana e laterais, finalizada em novembro de 2023. A rede foi instalada nas calçadas, com o objetivo de minimizar os impactos no trânsito durante manutenções no sistema de abastecimento. Além disso, houve a troca de 295 ramais, a instalação de 74 registros de manobra e três novos pontos de macromedicação.

Investimento de R\$ 6 milhões



Modernização das Estações de Tratamento de Água (ETAs) do Cubatão e Pirai. Na ETA Cubatão, vários processos passaram a ser automatizados, como nas etapas de filtração e nos decantadores. A ETA Pirai também teve iniciativas nesse sentido, com a instalação de válvulas automatizadas.

Investimento de R\$ 4,9 milhões

Reformas dos reservatórios R-2 (que abastece a região centro-norte) e R-4 (região sul) para ampliar a segurança e a vida útil das instalações. As obras, que iniciaram em 2022, foram concluídas no R-2 em 2023, e no R-4, devem ser finalizadas em 2024. Durante a reforma, o revestimento interno é revitalizado e possíveis avarias no concreto são reparadas. No fim das obras, que não interferem no abastecimento das regiões atendidas pelos reservatórios, as unidades passam por limpeza e desinfecção.

Investimento de R\$ 4,43 milhões

Início de obra de melhoria na rede de água do bairro Vila Nova. Além da substituição da rede existente, foi instalada uma rede de reforço na Rodovia do Arroz. No total, são 3,9 km de tubulação, entre a rua Quinze de Novembro e a Anaburgo. A tubulação tem um diâmetro 2,5 vezes maior que a antiga, ampliando a oferta de água aos moradores da comunidade Anaburgo e demais imóveis abastecidos pela rede, que entrou em operação no final de outubro de 2023.

Investimento de R\$ 2,6 milhões

Substituição de 2,1 km de redes de abastecimento na rua São Paulo. A obra também englobou a troca de 95 ramais, a substituição de quatro registros antigos e a instalação de 27 novos registros de água. Os trabalhos, que ocorreram na região que abrange ruas dos bairros Floresta, Itaum e Petrópolis, tiveram início em abril e foram concluídos em agosto de 2023.

Investimento de R\$ 800 mil



Monitoramento on-line dos reservatórios, o que contribui para identificar possíveis vazamentos. Nove das 12 estruturas existentes na cidade já foram automatizadas: R-0 (região central), R-1 (zona leste), R-2 (região centro-norte), R-3 (Boa Vista e Bucarein), R-5 (região oeste), R-6 (Rio Bonito e Pirabeiraba), R-7 (região norte-leste), R-8 (região norte-nordeste) e R-10 (região sudoeste). Já R-4, R-11 e R-12 (zona Sul) devem ser automatizados em 2024.

Investimento de R\$ 700 mil

Início da modernização das Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs) instaladas em Joinville, para que atuem adequando a pressão na rede de acordo com o consumo dos clientes ao longo do dia, evitando rompimentos e aumentando a vida útil da tubulação. Foram instaladas VRPs na região leste – Aventureiro, Iririú, Jardim Iririú, Jardim Paraíso, Vila Cubatão, Comasa, Espinheiros – e também nas regiões do Boa Vista, Jardim Sofia, Paranaguamirim, Fátima e Adhemar Garcia.

Investimento de R\$ 550 mil

Implantação de 180 metros de novas redes na rua Ottokar Doerffel, no trecho que vai da rua Coronel Santiago até a Porto União. As tubulações foram instaladas na calçada, o que facilita as manutenções e reduz transtornos no trânsito. Além disso, os ramais também foram substituídos. As melhorias, concluídas em agosto de 2023, foram implantadas pela Companhia antes das obras de duplicação da via, realizadas pela Secretaria de Infraestrutura Urbana.

Investimento de R\$ 400 mil

Início da utilização de novo sistema para repavimentação, com o objetivo de melhorar o trânsito em ruas que receberam obras na rede de água e esgoto e possuem grande fluxo de veículos. Para minimizar esse impacto, ao finalizar as obras de manutenção, está sendo utilizada uma técnica denominada pintura asfáltica nos recortes abertos. A medida é uma solução provisória, até a aplicação do pavimento definitivo.

Investimento de R\$ 350 mil

COMPROMISSOS DO PLANO DIRETOR DE ESGOTO

Continuidade da construção da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Jardim Paraíso. A obra teve início no segundo semestre de 2022 e a previsão é que seja finalizada em 2024. A construção dessa estação, que terá tecnologia para controle de odores, segue avançando. Quando entrar em operação, a unidade vai beneficiar 27 mil moradores dos bairros Jardim Paraíso, Vila Cubatão, Jardim Sofia e parte do Bom Retiro.

Investimento de R\$ 30 milhões

Continuidade das obras das redes coletoras de esgoto no bairro Boa Vista. No total, estão previstos 65 km de redes de esgoto e quatro estações elevatórias. A obra foi dividida em duas etapas: a primeira, que contempla 19 km de redes de esgoto, já foi concluída em 2021; e a segunda, que prevê a implantação de 46,2 km de redes, está em execução. Até o mês de novembro de 2023, a Companhia concluiu 89% das obras no bairro Boa Vista. Serão mais de 13 mil moradores beneficiados, com a previsão de finalização da segunda etapa em 2024.

Investimento de R\$ 25,2 milhões

Início das obras das redes coletoras de esgoto nos bairros Jardim Paraíso, Jardim Sofia e Vila Cubatão. Ao todo, serão implantados nessa etapa 19 km de tubulação e 10 unidades de bombeamento de esgoto, beneficiando cerca de 27 mil pessoas. Além desses locais, parte do bairro Bom Retiro também será contemplada com novas redes coletoras.

Investimento de R\$ 21,5 milhões

Início das obras das redes coletoras de esgoto nas zonas sul e sudeste, que vão beneficiar cerca de 60 mil moradores dos bairros Boehmerwald, Guanabara, Fátima, Itaum, Itinga, Jarivatuba, João Costa, Parque Guarani, Petrópolis e Santa Catarina. Do total de 196 km de redes coletoras de esgoto planejadas para essa região, 71% já foram instaladas, considerando a etapa que ocorreu em 2023 e etapas anteriores. Nessa região, um novo contrato será firmado para continuidade das obras ao longo dos próximos anos.

Investimento de R\$ 10,3 milhões

Início da operação, em outubro de 2023, da nova rede de água da comunidade da Vigorelli, com 2,8 km de extensão. A Companhia também concluiu a instalação de 1,5 km de rede coletora de esgoto e dá andamento à obra de implementação de uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) compacta.

Investimento de R\$ 2,9 milhões

Conclusão, em outubro de 2023, da instalação da rede de esgoto na região do Hospital Hans Dieter Schmidt, no bairro Boa Vista. Foram instalados 570 metros de tubulação da Fundação Pró-Rim, na rua Xavier Arp, até a unidade de bombeamento localizada na praça em frente ao Hospital Regional. Também foram instalados 3,5 km de rede pressurizada, que se estende até próximo à Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) do Espinheiros, onde o efluente será tratado.

Investimento de R\$ 1,9 milhão

5.3.1. SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Em 2023, foram investidos **R\$ 115,4 milhões em ampliações e melhorias no Sistema de Abastecimento de Água.**

Com os investimentos, foram implantados 60 km de novas redes, incluindo 10,7 km das adutoras do novo sistema de abastecimento Piraí Sul, a renovação de infraestrutura e reforços de redes nos bairros Bucarein, Jardim Sofia, Jardim Iririú e Distrito Industrial Norte (Estrada Anaburgo).

Além das melhorias de expansão, a Companhia realizou diversos investimentos operacionais no sistema de distribuição com o objetivo de aumentar o controle e reduzir as perdas na distribuição. Destaque para:

- 1. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Oscar Fischer;
- 2. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Habib Farah;
- 3. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Papa João XXII;
- 4. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Macro Dorothóvio;
- 5. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Waldemar João Domingos;

- 6. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Bucarein;
- 7. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Limeira;
- 8. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Manoel Silveira;
- 9. Implantação de Distrito de Medição e Controle (DMC) com Válvula Redutora de Pressão (VRP) Morro do Meio;

- 10. Implantação do Booster Dante Nazato;
- 11. Implantação do Booster Urban Gern;
- 12. Implantação do Booster João Krish.







Referente à modernização e automação do sistema, a Companhia investiu na automação das válvulas de entrada dos reservatórios, permitindo o controle a distância de nove reservatórios e uma resposta mais rápida às demandas do sistema. Também foi implantado um sistema de controle de pressão inteligente nas válvulas redutoras de pressão (VRP), fazendo o controle de forma on-line pelo ponto crítico de abastecimento, permitindo assim uma condição ótima de trabalho, considerando as perdas e o correto atendimento ao cliente.

Como resultado das ações operacionais e melhorias realizadas, a Companhia atingiu um Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA) acima de 96,78% em 2023. Outro indicador importante, o Índice de Desempenho da Qualidade da Água Distribuída (IDQAD), manteve-se acima de 99,16% ao longo do ano.

O forte investimento em ações de redução de perdas trouxe um resultado histórico. No ano de 2023, a CAJ reduziu o volume perdido no sistema de distribuição em 3.551.645 m<sup>3</sup>, o que representa uma vazão de 113 l/s a menos em volume perdido, e uma redução do índice de perdas por ligação (IPL) de 67 l/lig. dia, saindo de 483 em 2022 para 416 l/lig. dia em 2023, superando as metas da concessão.

## ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA



• **ETA Pirai:** em 2023 foram realizadas melhorias na unidade de floccodecantação da ETA, com a substituição de válvulas antigas por válvulas borboleta com atuadores elétricos, aumentando a segurança operacional.



• **ETA Cubatão:** foram realizadas diversas melhorias no ano de 2023, focadas na segurança operacional e em automação dos processos de tratamento, como automação do sistema de recebimento e dosagens de produtos químicos, automação do processo de filtração ascendente e modernização e automação do processo de tratamento de lodo, bem como substituição de válvulas antigas por válvulas borboleta com atuadores elétricos nos filtros descendentes e nas descargas dos decantadores.

## 5.3.2. CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA

O Laboratório de Controle de Qualidade (LCQ) da Companhia Águas de Joinville monitora mensalmente 262 pontos de coleta distribuídos nos 43 bairros da cidade, o que reforça a garantia da qualidade da água entregue à população.

Em 2023, os moradores dos pontos de coleta passaram por abordagens individuais com o objetivo de conscientizá-los sobre a importância de a sua residência ser um ponto de controle de qualidade de água.

Na oportunidade, foi esclarecido que a Companhia verifica se a água que chega até os moradores mantém os padrões de potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde através dos pontos de coleta já definidos.

O monitoramento da qualidade da água é realizado através de procedimentos padronizados que oferecem uma maior qualidade, confiabilidade e rastreabilidade dos resultados gerados. Diariamente, a equipe de amostragem, especializada para a realização desse serviço, percorre a cidade monitorando a qualidade da água que é distribuída para a população. Atualmente, o LCQ tem seu procedimento de amostragem padronizado através de uma ferramenta chamada Ponto de Controle de Qualidade Operacional (PCQO).

Além das análises realizadas em laboratório próprio, aproximadamente outros 100 parâmetros são monitorados na água tratada com periodicidades bimestral, trimestral e semestral. Os resultados dessas análises podem ser encontrados no site da Companhia (basta acessar: “Operações de água e esgoto” - “Análise de Água e Esgoto”).

Mais de **70 mil** análises em 2023  
**33.225** de água e **40.810** de esgoto  
Total: **74.035** análises/ano



## LABORATÓRIO AUDITADO PELO INMETRO

Em 2023, o Laboratório de Controle de Qualidade da Companhia Águas de Joinville passou pela avaliação de profissionais da Coordenação Geral de Acreditação (CGRE) do Inmetro. Durante a avaliação, os auditores acompanharam todos os processos realizados, desde a coleta em campo, passando pelo laboratório, até a emissão de certificados de análise.

Essa é uma auditoria de manutenção do sistema de gestão da qualidade, para revisão sistêmica do laboratório com foco em oportunidades de melhoria em processos. O trabalho assegura que o sistema de gestão esteja em conformidade com as diretrizes da Norma NBR ISO/IEC 17025, que estabelece um padrão internacional e único para atestar a competência dos laboratórios em realizar análises.

O laboratório da Companhia é acreditado junto ao Inmetro desde 2012. Desde então, a Águas de Joinville recebe auditores, a cada dois anos, para manutenção da acreditação. O reconhecimento do Inmetro comprova a credibilidade do laboratório nos resultados das análises de água.



## 5.4. EFICIÊNCIA DA GESTÃO COMERCIAL

No âmbito das atividades de hidrometração, telemetria dos medidores de água (medição remota através de IoT), leitura e faturamento, fiscalização comercial, cobrança, execução de serviços e captação de clientes, merecem destaque as seguintes ações:

**1.** Continuidade da política de manutenção do parque de medidores, mantendo o **índice de hidrometração em 100%**, ou seja, toda ligação de água em Joinville conta com medidor de água instalado, garantindo apuração do volume utilizado pelos clientes e faturamento eficiente e justo.

**2.** No ano de 2023 foram realizadas **33.174 substituições de hidrômetros**. A idade média do parque de medidores da cidade é de 3,2 anos, idade que o caracteriza como um parque renovado, com um índice de eficiência de medição de cerca de 98%. Além disso, deu-se continuidade à política de utilização de medidores de alta tecnologia pertencentes a uma classe metrológica superior, com alto range de funcionamento. Os medidores ultrassônicos, eletromagnéticos e volumétricos, os quais pertencem a essa classe metrológica superior, medem conjuntamente 91% de todo o volume consumido na cidade de Joinville. Toda a ligação nova de água ou padronização de ligação é contemplada com hidrômetro do tipo volumétrico ou ultrassônico, para consumidores normais e grandes consumidores, respectivamente.

**3.** No LabHidro, Laboratório de Hidrometria da Companhia Águas de Joinville, conta-se com uma bancada para aferição de medidores com validação do Inmetro, o que garante respaldo do ponto de vista da metrologia legal. No local foram realizadas, durante o ano de 2023, mais de **17.322 análises de medidores**, visando estudar os melhores modelos de hidrômetros para se garantir uma medição justa do consumo de

água, bem como aferições solicitadas pelos clientes, garantindo total transparência e justiça no processo. Foram realizadas ainda 214 aferições para outras concessionárias de saneamento, serviço incremental iniciado em 2023.

**4.** A Águas de Joinville monitora, de forma horária, através do **uso de sistema de IoT (Internet of Things)**, em torno de **1.100 clientes**, o que representa aproximadamente 15% do volume total consumido na cidade. A ferramenta é utilizada para dimensionamento de hidrômetros, verificação de picos de consumo e identificação de vazamentos remotamente, além de permitir o acompanhamento de consumo e anomalias nos clientes contemplados com tal tecnologia. Condomínios residenciais, escolas, hospitais e indústrias são exemplos de clientes acompanhados por esse sistema.

**5.** No processo de leitura e emissão simultânea da fatura, a Companhia preza pela **eficiência e transparência nas leituras**. No ano de 2023 obteve-se um índice de faturamentos por média de menos de 2% e índice de erro de leitura de 0,2%.

**6.** Continuidade da política de tarifação binária, que consiste na cobrança de uma parcela de tarifa fixa e outra variável, conforme cada metro cúbico consumido, provendo o mínimo custo aos consumidores e estimulando o uso racional da água, atuando deste modo na agenda *ASG - Environmental, Social and Governance* (Ambiental, Social e Governança). A metodologia de cálculo da **Tarifa Básica Operacional** busca atender os princípios de eficiência, equidade, justiça e equilíbrio financeiro. Diferentemente de outras concessionárias, em que a cobrança da água é realizada para uma tarifa mínima de 10 m<sup>3</sup> de consumo, independentemente se houve esse consumo ou não, no modelo de tarifação binário vigente, o cliente só paga pelo

metro cúbico consumido, a partir do primeiro. A estrutura de tarifação tem por objetivo a manutenção do custo necessário para que a Companhia Águas de Joinville possa manter sua estrutura de fornecimento de água e esgoto no município e ainda estimular o consumo consciente. Os reajustes tarifários da Companhia são realizados pelo IPCA-IBGE, apurados de janeiro a dezembro do ano anterior, mas com entrada na data base a partir de março do ano subsequente.

**7.** Continuidade do programa de fiscalização e busca por irregularidades e fraudes. A Companhia realizou, em 2023, **20.332 fiscalizações/abordagens**, detectando e sanando 4.623 fraudes (ações ilícitas de furto de água) ou correções de irregularidades (constatações sem dolo ao prestador de serviços), o que resultou na emissão de 2.406 emissões de notificações. Principais fraudes detectadas e sanadas: ligações clandestinas, cortes violados e fraudes em medidores. Ainda dentro das ações de caça-fraudes, foram executados 1.584 serviços, em que se destacam 727 eliminações de ligações clandestinas e 562 cortes no colar/ramal por violação. Com isso, estima-se que a Companhia deixou de perder 220.121 m<sup>3</sup> de água, equivalente a mais de R\$ 2 milhões.

**8.** A Companhia possui atuação em parceria com a Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Habitação, Vigilância Sanitária e outros órgãos públicos a fim de monitorar e buscar, quando aplicável, a **regularização de áreas de ocupação e utilização de fontes alternativas para consumo humano**, o que pode se constituir como um sério problema para a saúde pública.

**9.** Nas ações de cobrança, no acumulado do ano de 2023 foram realizadas 50.595 suspensões temporárias de fornecimento de água em cavalete. Foram ainda realizadas ações de cobrança administrativas com negociação de débitos de forma presencial, além de um **feirão de negociações, com condições especiais de pagamento**. Em 2023, as cobranças administrativas de débitos acima de 180 dias foram terceirizadas, contando com uma

empresa dedicada para esta carteira específica.

**10.** Continuidade do programa de padronização das ligações de água. O padrão é estabelecido a partir de ligações novas e deslocamentos do cavalete da ligação de água. Em 2023, a Companhia realizou **9.766 vistorias e orientações para instalação de caixa-padrão**, sendo 99% executadas no prazo, resultando em 3.129 ligações novas de água, com 98,50% atendidas no prazo, e 4.024 padronizações, com 97,6% atendidas no prazo, encerrando o ano com um total acumulado de mais de 67% de padronização das ligações ativas da cidade. Além disso, foram adotadas medidas preventivas, como trocas de ramal da ligação de água, substituições de cavalete, substituições de tampa de caixa-padrão, dentre outros, com 17.858 serviços. Após a execução desses serviços, foram desdobradas 6.216 reposições de pavimento (asfalto, lajotas, calçadas etc.), com 95,3% executadas no prazo. Todas essas ações facilitaram o acesso ao hidrômetro para leituras e manutenções, bem como aumento da qualidade da água disponibilizada, redução de fraudes e vazamentos e mais satisfação dos clientes.

**11.** Continuidade das ações do **Projeto Ativação**, que visa a captação de clientes através da ampliação de redes de água e esgoto e atuação em áreas de regularização fundiária urbana (Reurb) e em clientes com fonte alternativa de abastecimento, no intuito de ampliar a atuação da Águas de Joinville, bem como eliminar as fontes próprias que se caracterizam em risco à saúde pública da população. Foram realizadas **1.232 abordagens de prospecção de clientes** inativos ou com fontes alternativas de abastecimento. Ao longo de 2023, 141 novas economias aderiram ao serviço por meio do referido projeto, com ênfase no segundo semestre, onde foram realizadas cerca de 100 novas ativações, oriundas majoritariamente da atuação ativa no projeto de urbanização da Vigorelli. No acumulado do Projeto Ativação, 277 novas economias estão consumindo uma água potável e de qualidade. Outros destaques do projeto referem-se a tratativas para recepção na rede coletora de esgotos de efluentes não domésticos, provenientes de indústrias, centros comerciais e aterros sanitários.



## 5.5. NOVOS NEGÓCIOS

Atuando no presente, mas sempre com um olhar também para o futuro, e visando sua sustentabilidade, a Companhia estuda novas possibilidades de contratação e novos modelos de negócios.

Uma das soluções em andamento é a modelagem da contratação da solução para o esgotamento sanitário para a Vertente Leste, região que corresponde a 17,2% da cobertura de esgotamento sanitário da cidade. Essa região compreende os bairros Aventureiro, Iriiriu, Jardim Iriiriu e Comasa.

Para ajudar a modelar as soluções técnica, jurídica e econômica, a Águas de Joinville contratou a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe). Ao final dos estudos, a Companhia irá encontrar a melhor solução para a região e garantir o último passo para o atingimento da meta de universalização do marco do saneamento de esgoto para Joinville.

Ainda na área de novos negócios, há o estudo de novas alternativas de redução de custos e geração de receita. Dentre estas alternativas, é possível citar os estudos para a valorização do lodo de estações de tratamento de esgoto, a fim de transformar um custo em geração de receita.

Na busca de conhecimento sobre o tema, a Companhia está participando de uma consultoria contratada pela Agência Francesa de Desenvolvimento juntamente com outras duas empresas de saneamento do Brasil: a Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) e a Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa).

O objetivo dessa consultoria é justamente trazer alternativas para as empresas de forma que se consiga explorar plantas atuais e projetos futuros para que os processos de tratamento de esgoto e destinação do lodo tragam soluções sustentáveis economicamente e ambientalmente, sempre focando em uma economia circular.



## 6. COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO

A Companhia Águas de Joinville tem a consciência de que seus ganhos são os ganhos da sociedade e do meio ambiente. Isto é, as receitas provenientes do recebimento das tarifas de serviços devem ser transformadas em um sistema de abastecimento de água e tratamento de esgoto mais eficiente e universal a todos os cidadãos de Joinville.

Pensando nisso, a empresa realiza investimentos constantes por meio do Plano de Investimentos Plurianual - PPA, para prestar

os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem perder de vista a expansão e a garantia da qualidade da prestação desses serviços.

O Plano de Investimentos é elaborado com uma visão de cinco anos, considerando estudos técnicos preliminares, Plano Municipal de Saneamento, Plano Diretor de Água, Plano Diretor de Esgoto, diagnósticos operacionais e ambientais e demais demandas dos sistemas de abastecimento.

### 6.1. RECEITA

A receita líquida da Companhia em 2023, desconsiderando receita de construção, foi de R\$ 340,9 milhões, sendo 78% decorrente do serviço de água e 22% do serviço de esgoto.

Em relação ao ano anterior, houve um crescimento de 20%. O reajuste aplicado em março de 2023 foi de 5,78%, referente ao IPCA acumulado de 2022. O plano de vendas frente ao resultado atingido da Receita Operacional Líquida (ROL) foi de 101,32%, ou seja, foi superada a expectativa.

### 6.2. CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2023, o valor com os custos foi de R\$ 153,5 milhões, e com as despesas operacionais foi de R\$ 70,3 milhões. Representando, respectivamente, 45% e 21% em relação à ROL.

### 6.3. INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados pela Companhia Águas de Joinville em 2023 totalizaram **R\$ 209 milhões**, sendo **R\$ 115,4 milhões** aplicados em **água** e **R\$ 87,9 milhões** aplicados em **esgoto**, incluindo investimentos estruturantes e não estruturantes.

A tabela abaixo exhibe o valor total investido por grupo de investimento (em milhares de reais):

INVESTIMENTOS 2023		R\$ MIL
<b>ÁGUA</b>		<b>115.404</b>
Obras de Água - Tratamento.....		39.765
Obras de Água - Distribuição.....		36.431
Melhorias Operacionais Água - Tratamento.....		7.659
Melhorias Operacionais Água - Distribuição.....		31.550
<b>ESGOTO</b>		<b>87.920</b>
Obras de Esgoto - Coleta .....		20.275
Obras de Esgoto - Tratamento .....		51.015
Melhorias Operacionais Esgoto - Coleta .....		12.333
Melhorias Operacionais Esgoto - Tratamento .....		4.298
<b>OUTROS</b>		<b>5.692</b>
Melhorias Institucionais .....		3.924
Obras Institucionais .....		1.768
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>209.017</b>



## 6.4. CAPTAÇÃO DE RECURSOS

A Companhia Águas de Joinville possui um planejamento para universalização dos serviços que garantem, até o ano de 2033, o atendimento de 99% (noventa e nove por cento) da população com água potável e de 90% (noventa por cento) da população com coleta e tratamento de esgoto.

Em 2023, o percentual de atendimento da população com água potável ficou em 99,2%. Mesmo superando a meta, a Companhia está no constante desenvolvimento de ações com o objetivo de manter esse número sempre acima. Com relação à coleta e ao tratamento de esgoto, o ano de 2023 foi encerrado com o percentual de atendimento em 45,5%.

Tais metas foram estabelecidas com foco na expansão dos serviços e redução de perdas na distribuição de água tratada, bem como na qualidade da prestação dos serviços, em atendimento ao que preconiza a Lei nº 14.026/2020 e o contrato de concessão com o município.

### AGÊNCIA FRANCESA DE DESENVOLVIMENTO

Para realizar todos os investimentos planejados e manter a saúde financeira, a Companhia busca a captação de recursos de terceiros. Em 2023, estiveram em execução 11 (onze) contratos de empréstimos já assinados, dos quais destaca-se o contrato firmado com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD) em junho de 2022, no valor de € 45 milhões, e que já foi 20% executado.

Os recursos serão destinados a projetos de água e esgoto, com foco em redução de perdas, melhoria da segurança hídrica e avanços na cobertura de esgotamento sanitário. Entre os projetos do sistema de abastecimento de água que receberão recursos da AFD estão a instalação e substituição de redes de distribuição e a modernização da Estação de Tratamento de Água (ETA) do Piraí, que beneficiarão cerca de 150 mil pessoas.

Já as obras de esgotamento sanitário, que ampliarão a cobertura em 17%, beneficiarão aproximadamente 160 mil pessoas. Serão implantados mais de 320 km de redes coletoras na zona Sul e 26 mil novas ligações de esgoto nos bair-

ros Floresta, Itaum, Petrópolis, Santa Catarina, Fátima, Guanabara, João Costa, Boehmerwald, Itinga, Profipo, Morro do Meio e Vila Nova.

### BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO

No final de 2023, a Companhia assinou um novo contrato de empréstimo, no valor de US\$ 128 milhões, com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), garantindo os recursos necessários aos investimentos dos próximos anos. O recurso será destinado para uma série de projetos e obras contempladas pelo programa do financiamento com o BID, chamado de Programa de Saneamento Básico Sustentável de Joinville (Prosaj).

Entre os projetos do financiamento estão a ampliação do sistema de tratamento de esgoto do complexo Jarivatuba (ETE, linha de recalque e emissário), ampliação da futura Estação de Tratamento de Esgoto do Vila Nova, para atender também o bairro Morro do Meio, e melhorias no sistema de esgotamento sanitário. Também estão contempladas a implantação do novo Sistema de Abastecimento de Água Piraí Sul e melhorias de automação e modernização na Estação de Tratamento de Água do Cubatão.

Além disso, serão implementadas diversas ações de redução de perdas reais de água e medidas de eficiência energética em estações de bombeamento de água. As obras de esgoto beneficiarão aproximadamente 160 mil pessoas, e as de água, cerca de 170 mil pessoas.



## 6.5. REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

O capital social da Companhia é de R\$ 500 milhões, representado por 49.958.036 ações ordinárias e 41.964 ações preferenciais, sendo 100% pertencentes à Prefeitura Municipal de Joinville.

Conforme prevê o artigo 202 da Lei das S.A., os acionistas têm direito a receber anualmente uma parcela dos lucros, a título de dividendo obrigatório, o que corresponde à parcela mínima a ser distribuída.

O art. 47 do Estatuto Social determina o percentual de dividendos de até 25% do lucro do exercício após a dedução da Reserva Legal, Reserva de Contingência e Reserva de Lucros, a ser distribuído ao acionista.

A Companhia definiu em seu estatuto que os juros sobre capital próprio, remuneração ao acionista pelo capital aplicado na Companhia,

serão imputados ao dividendo mínimo obrigatório, não ultrapassando o limite de 25% estabelecido no caput do art. 47.

Os juros sobre capital próprio são calculados dentro do limite de dedutibilidade prevista na Lei nº 9.249/1995, sendo registrados como despesa financeira no resultado do exercício e reclassificados para o patrimônio líquido para fins de apresentação e divulgação das demonstrações contábeis.

Considerando essa reclassificação, houve impacto de R\$ 29 milhões no resultado do exercício de 2023.

Os juros sobre capital próprio são dedutíveis para efeito da contribuição social, ou seja, uma parcela desse valor (9%) é compensada da contribuição devida no período, o que o torna mais vantajoso à Companhia.

## 6.6. DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS 2023

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2.023
<strong>1) RECEITAS</strong>	<strong>573.501</strong>
Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços .....	354.179
Outras Receitas .....	11.592
Receitas Relativas à Construção de Ativos Próprios .....	210.404
Perdas no Recebimento de Créditos .....	-2.674
<strong>2) INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</strong>	<strong>-328.570</strong>
Custos dos Produtos, das Mercadorias e dos Serviços Vendidos .....	-5.238
Materiais, Energia, Serviços de Terceiros e Outros .....	-112.928
Outros .....	-210.404
<strong>3) VALOR ADICIONADO BRUTO</strong>	<strong>-244.931</strong>
<strong>4) RETENÇÕES</strong>	<strong>-28.719</strong>
Depreciação, Amortização e Exaustão .....	-28.719
<strong>5) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE</strong>	<strong>216.212</strong>
<strong>6) VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</strong>	<strong>33.000</strong>
Receitas Financeiras .....	33.000
<strong>7) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR</strong>	<strong>249.212</strong>
<strong>8) DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</strong>	<strong>-249.212</strong>
Pessoal .....	-64.018
Impostos, Taxas e Contribuições .....	-35.581
Remuneração de Capitais Terceiros .....	-21.451
Remuneração de Capitais Próprios .....	-29.065
Lucros Retidos do Exercício .....	-99.097

\*Exercício findo em 31 de dezembro de 2023 (em milhares de reais).



MARGEM EBITDA

DRE	2023 Real
Receita Operacional Bruta .....	369.657
(-) Deduções .....	28.718
= Receita Operacional Líquida .....	340.940
(-) Custos e Despesas .....	212.234
(-) Outros Resultados Operacionais .....	2.216
(+) Depreciações/Amortizações .....	28.719
= EBITDA .....	155.208
(-) Depreciações .....	28.719
(-) Resultado Financeiro .....	(11.472)
= Lucro Operacional .....	137.961
(-) IRPJ e CSLL .....	9.799
= Lucro Líquido .....	128.162
Margem EBITDA .....	45,52%
Margem Líquida .....	37,59%

\*Receita Operacional Bruta sem Receita de Construção  
\*\*Exercício findo em 31 de dezembro de 2023 (em milhares de reais).

6.7. PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO - 2024 A 2028

Em 30 de novembro de 2023, foi aprovado o planejamento orçamentário da Companhia Águas de Joinville para o período de 2024 a 2028. O valor dos investimentos previstos para o período ficou no montante de R\$ 1,3 bilhão, com mais de 98,5% aplicados em obras e melhorias de água e de esgoto.

Plano de Investimentos	2024	2025	2026	2027	2028	TOTAL em reais
Água	117.438	126.291	123.422	104.372	98.373	569.896
Obras Tratamento	9.740	32.120	50.095	29.914	22.358	144.227
Obras Distribuição	19.482	-	7.445	17.129	35.211	79.268
Melhorias Operacionais Tratamento	34.710	34.642	6.108	4.459	4.263	84.182
Melhorias Operacionais Distribuição	53.506	59.530	59.773	52.870	36.540	262.220
Esgoto	117.735	128.918	216.331	175.039	163.700	801.724
Obras Tratamento	31.423	13.606	45.046	33.798	101.538	225.411
Obras Coleta	63.392	97.322	156.020	119.559	47.075	483.369
Melhorias Operacionais Tratamento	9.688	5.938	3.501	10.700	4.898	34.726
Melhorias Operacionais Coleta	13.232	12.052	11.764	10.982	10.189	58.218
Outros	7.265	6.182	3.165	2.618	2.264	21.494
Melhorias Institucionais	4.142	1.938	1.455	953	1.589	10.078
Obras Institucionais	3.122	4.244	1.710	1.665	675	11.416
Total Geral	242.438	261.391	342.918	282.030	264.337	1.393.114

7. COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DA NATUREZA (D304-1)

A disponibilidade e qualidade da água está diretamente ligada à preservação e ao uso consciente dos recursos naturais, sendo estes indicadores primordiais diante das mudanças climáticas recentes.

Por isso, nosso compromisso, como companhia de saneamento, é diário, através de programas, projetos e pequenas ações do dia a dia.

PROGRAMA ÁGUAS PARA SEMPRE

O Programa Águas para Sempre é uma das principais ações da Companhia para a preservação da natureza. Funciona por meio de um instrumento de incentivo econômico, que consiste no Pagamento por Serviços Ambientais (PSA) aos proprietários rurais cujas propriedades estão localizadas às margens do Rio Cubatão, entre o ponto de captação da ETA Cubatão e o encontro com o rio Quiriri.

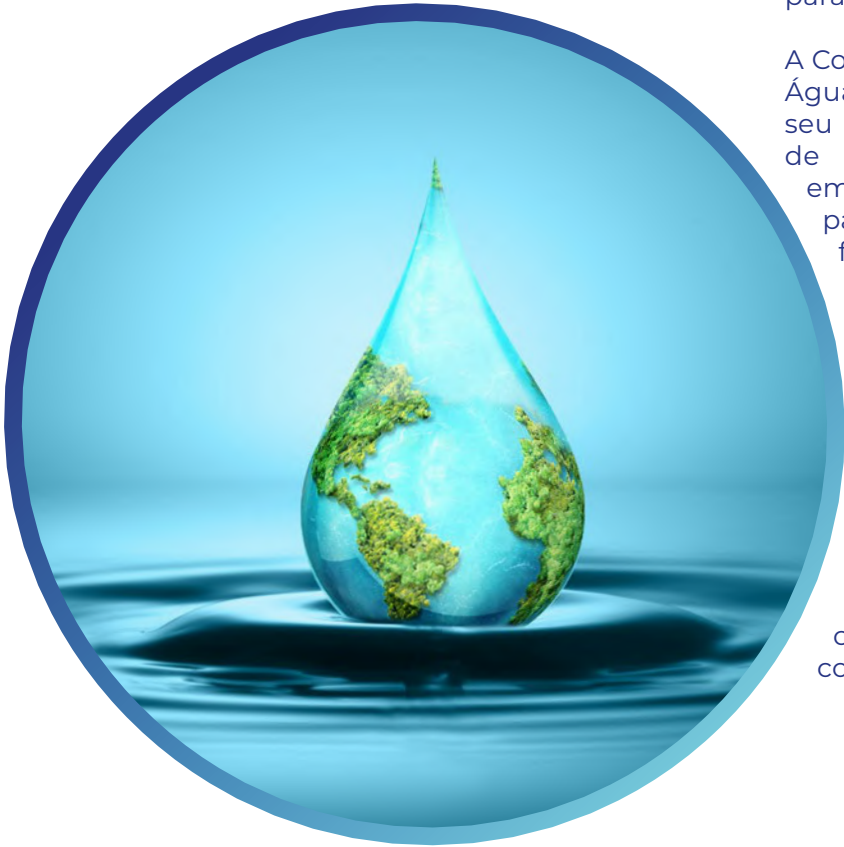
Essa iniciativa se efetivou por meio de articulações e parcerias entre instituições das esferas municipal, estadual, de terceiro setor, públicas e privadas, com o objetivo comum de estimular a adoção de condutas voltadas à conservação, melhoria, restauração e proteção dos recursos naturais de Joinville e recursos hídricos na Bacia Hidrográfica do Rio Cubatão (Norte).

O proprietário rural que adere ao programa e cumpre o plano de conservação e restauração elaborado para sua propriedade – que pode incluir, entre outras ações, proteção de áreas naturais, restauração de áreas degradadas e adoção de práticas conservacionistas do uso do solo – recebe o pagamento ao fim de um ano.

Além do pagamento, parte dos serviços ambientais prioritários é oferecida pelo próprio programa, como a instalação e limpeza de fossa e filtro; projeto, plantio e manutenção das áreas para restauração; projeto, insumos e serviços para o cercamento, entre outros.

A Companhia publicou o 3º Edital do Programa Águas para Sempre em 28/08/2023. O edital teve seu lançamento na 1ª Conferência Municipal de Meio Ambiente e Saneamento Básico em 20/09/2023, com cerca de 250 pessoas participando. Na abertura do evento, foi feita a entrega do pagamento por serviços ambientais a três proprietários rurais que aderiram ao Programa da Companhia Águas de Joinville. Foi repassado o total de R\$ 4.754,51, referente aos pagamentos de três proprietários.

Já no ano de 2023 foram finalizadas pela Companhia cinco adesões, com termos devidamente assinados, com serviços ambientais de manutenção e preservação em andamento durante 2023 e planejada continuidade em 2024. Ao total, o 3º edital contempla cerca de 20 mil hectares.







O Programa Águas para Sempre, da Companhia Águas de Joinville, foi destaque no Fórum sobre Serviços Ambientais na paisagem rural: novas perspectivas para os PSAs (Pagamentos por Serviços Ambientais), realizados pela Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa). Os vídeos com exemplos de programas voltados à temática de PSA foram avaliados por uma comissão da Embrapa para serem exibidos aos participantes do fórum.



Os vídeos estão disponíveis no canal da Embrapa no YouTube e disponibilizados em uma playlist denominada “Vitrine de iniciativas de PSAs no Brasil”. O vídeo da Companhia pode ser acessado apontando a câmera do seu celular para o QR Code ao lado.

## 7.1. FONTES DE ÁGUA

O Rio Cubatão e o Rio Piraí são as duas fontes utilizadas para captação de água pela Companhia Águas de Joinville. E após as captações, é essencial que seja garantida a sustentabilidade e as condições para a vida nesses rios.

Por conta disso, a Companhia realiza um controle para verificar a quantidade de água remanescente após a captação, com a finalidade de assegurar a vazão ecológica dos rios. Isto é, garantir que continuem fluindo com a quantidade de água necessária para a manutenção e conservação dos ecossistemas aquáticos e terrestres da região.

### RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE

RIO CUBATÃO	RIO PIRAI
Comprimento: 88 km	Comprimento: 60 km
Área da bacia hidrográfica: 492 km²	Área da bacia hidrográfica: 451,67 km²
O rio é utilizado para abastecimento público, recreação, agricultura, mineração e produção industrial	O rio é utilizado para abastecimento público, recreação e agricultura
Vazão média pretendida (m³/s): 2.954 l/s	Vazão média pretendida (m³/s): 500 l/s
Vazão ecológica: 2.110 l/s	Vazão ecológica: 283 l/s

Em função das mudanças climáticas, a bacia do Rio Piraí tem apresentado períodos de estiagem cada vez mais prolongados, e os eventos críticos de escassez estão se tornando mais frequentes. Minimizar esses impactos sobre o manancial sem comprometer o abastecimento público é, sem dúvidas, um desafio para a Companhia.

Na busca de uma solução adequada e eficiente para esses casos, a Águas de Joinville encontrou a resposta na tecnologia, investindo na utilização de um software de simulação hidráulica e que vem sendo utilizado desde 2019.

Por meio da aplicação, é possível fazer ajustes no sistema de distribuição de água que permitem a interligação dos sistemas de abastecimento do Rio Cubatão e Rio Piraí, manobra operacional que pode ser acionada em períodos críticos de escassez, garantindo o cuidado necessário com a natureza e o abastecimento adequado à população.

### OUTORGA PREVENTIVA ETA PIRAI SUL

RIO PIRAI
Comprimento: 60 km
Área da bacia hidrográfica: 451,67 km²
O rio é utilizado para abastecimento público, recreação e agricultura
Vazão máxima pretendida (m³/s): 4.968 l/s
Vazão ecológica: 1.558 l/s



Rio Cubatão



Rio Piraí



## 7.2. EFLUENTES E TRATAMENTO DE ESGOTO

### DESCARTE DE ÁGUA POR QUALIDADE E DESTINO (D306-1):

Unidade processadora	Corpo hídrico recebendo o efluente	Volume de efluente recebido no rio	Bacia hidrográfica
ETE Profipo	Contribuinte do Rio Itaum	30.989,48 m³	Rio Cachoeira
ETE Brinquedo Mágico	Rede de Drenagem	7.775,58 m³	Rio Cubatão
ETE Edgar Lehm	Rede de Drenagem	11.078,80 m³	Rio Cachoeira
ETE Espinheiros	Lagoa do Varador	806.857,18 m³	Bacias Independentes da Vertente Leste
ETE Jardim das Flores	Rede de Drenagem	11.050,01 m³	Rio Piraí
ETE Jarivatuba	Rio Velho	13.117.697,97 m³	Bacias Independentes da Vertente Sul
ETE Paranaguamirim	Rede de Drenagem	55.958,24 m³	Rio Paranaguamirim
ETE Reclimat	Rede de Drenagem	8.703,26 m³	Rio Palmital
ETE Flamboyant	Rio Mississipi	8.191,00 m³	Rio Cubatão
ETE Waldemiro Rosa	Rio Santinho	14.824,72 m³	UPG 6.1 – Babitonga
ETE Baumgarten	Rede de Drenagem	2.772 m³	UPG 6.2 – Itapocu
ETE Portal Horizonte	Rede de Drenagem	3.780 m³	UPG 6.2 – Itapocu

Embora os índices de eficiência das estações de tratamento tenham superado a meta anual, há muitos desafios no processo de coleta e tratamento de esgoto. A expansão da rede e a modernização das Estações de Tratamento de Esgoto são prioridades para a Companhia, consideradas no Plano Diretor de Esgoto. (D306-5)

Os projetos das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) são elaborados a partir de estudos de simulação

hidrodinâmica e de qualidade. Estes possibilitam analisar o comportamento do corpo hídrico em diferentes cenários de vazão e eficiência, permitindo identificar o ponto de lançamento com menor impacto ao meio aquático, bem como os critérios mínimos de eficiência que deverão ser adotados na elaboração dos projetos. A Companhia investiu na qualificação de profissionais dedicados à elaboração de tais estudos, por meio de consultoria de especialistas da Coppetec/UFRJ.

## 7.3. REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS

Os projetos de expansão dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em Joinville, e também as melhorias ou reformas em unidades administrativas da Companhia, passam por uma avaliação ambiental e social na fase de planejamento das obras, de acordo com a Instrução Normativa 121/2021.

A avaliação permite a identificação preliminar e a análise de possíveis impactos socioambientais causados pelos projetos propostos, além de apontar alternativas para mitigar, gerir e monitorar tais impactos.

Além disso, a análise ambiental segue os princípios de ASG, conforme a Política de Sustentabilidade da empresa, que incluem estudo da saúde e segurança do trabalhador e da comunidade, controle da poluição, utilização de recursos naturais, biodiversidade, patrimônio arqueológico, comunidades tradicionais, aquisição de terras, diversidade e engajamento de partes interessadas, aprimorando a avaliação de riscos e impactos ambientais e sociais associados aos projetos de forma integrada.

Os Planos de Gestão Ambiental e Social contemplam também os seguintes programas:

- Planos de Ação para Manutenção da Biodiversidade;
- Programas de Avaliação Preliminar de Passivos Ambientais;
- Programa de Contratação de Mão de Obra;
- Programa de Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário;
- Programa de Prevenção e Mitigação de Impactos à Flora e Fauna.

Além da inclusão desses programas, destaca-se a reformulação do Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração), que passou a incorporar conteúdos relativos à gestão ambiental, social, de qualidade e de governança.

Destaca-se ainda a revisão e estruturação do Trabalho Técnico Social, que passou a denominar-se Plano de Engajamento das Partes Interessadas, com a implementação de procedimentos relativos a Consultas Públicas, Publicidade de Informações e Gestão das Manifestações e Queixas.

Todas as unidades operacionais da Companhia possuem as licenças necessárias para seu funcionamento e, nesses locais, também é feito o monitoramento de uma série de aspectos que podem causar impactos socioambientais, como ruído, qualidade do efluente tratado, qualidade da água do corpo receptor, qualidade da água subterrânea, fauna, qualidade do ar e emissão de gases odorantes. Além disso, mantêm o compromisso de recuperar áreas protegidas, equivalentes

àquelas utilizadas para instalação de novas unidades e ampliação do sistema existente.

## PLANO DE RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS (PRAD)

Em 2023, a CAJ elaborou um Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (Prad) para a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Jardim Paraíso, e realizou o monitoramento de Prads em outras três áreas dentro de unidades operacionais da Companhia.

Ao longo do ano, foi recuperado um total de 7.781,84 m² de áreas degradadas. Uma delas está localizada no terreno da ETE Jardim Paraíso, obra em construção na região Norte de Joinville.

Outra área fica na zona Leste da cidade. Devido às obras de implantação da rede de esgoto no bairro Boa Vista, a Companhia elaborou um Prad para recuperação de uma parte da Área de Relevante Interesse Ecológico (ARIE) do bairro. No local, foi realizado o plantio de mudas de palmito-juçara, guanandi e cedro-rosa.

A Companhia também realiza a manutenção do Prad ETE Jardim Paraíso, Prad Emissário ETE Jarivatuba e Prad Rio Velho e Afluente ETE Jarivatuba, locais monitorados pela equipe da Águas de Joinville, que faz a reposição de mudas, caso necessário, além de adubamento, tutoramento (uso de uma estaca de madeira ao lado da muda para conduzir o caule da planta verticalmente), coroamento (limpeza ao redor das mudas) e controle de pragas.

## 7.4. PARTICIPAÇÃO ATIVA NAS QUESTÕES AMBIENTAIS

A Companhia Águas de Joinville é signatária do Movimento Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) de Santa Catarina e participa ativamente da discussão e articulação de políticas públicas que contribuam para o desenvolvimento do seu setor de atuação.

Participa do Programa A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública) do Ministério do Meio Ambiente e também mantém participação em outros fóruns, a fim de trocar práticas e desenvolver novas tecnologias aplicadas à sua operação. (D102-13)

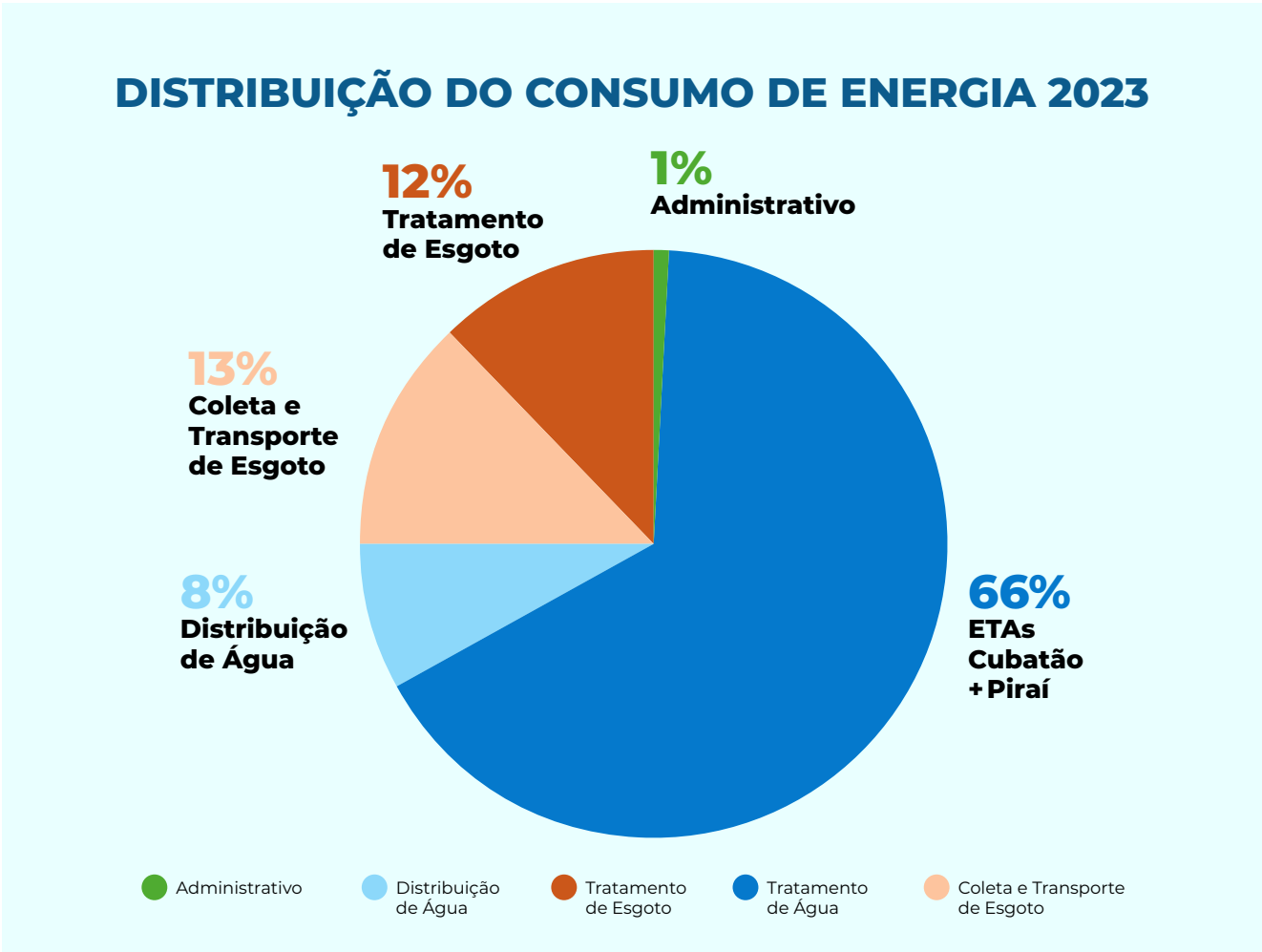
A CAJ participa regularmente dos seguintes grupos/

- fóruns de discussão na esfera ambiental:
- Núcleos de Meio Ambiente e Qualidade da Associação Comercial e Industrial de Joinville (ACIJ);
  - Comitê de Gerenciamento das Bacias Hidrográficas do Complexo Hidrológico da Baía da Babitonga e Bacias Contíguas (Comitê Babitonga);
  - Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Itapocu;
  - Conselho Municipal de Meio Ambiente (COMDEMA);
  - Conselho Gestor da Área de Proteção Ambiental Serra Dona Francisca;
  - Conselho Gestor da Reserva de Desenvolvimento Sustentável da Ilha do Morro do Amaral;
  - Grupo Gestor do Programa Águas para Sempre.



## 7.5. ENERGIA

Em 2023, a CAJ consumiu 44,81 gigawatt-hora (GWh) de energia, sendo que 33,45 GWh foram consumidos no Sistema de Abastecimento de Água e 11,36 GWh no Sistema de Esgotamento Sanitário. As unidades administrativas consumiram 0,4 GWh, menos de 1% do consumo total de energia.



Em 2023, a meta do indicador de Eficiência Energética no Sistema de Abastecimento de Água (IN058 do SNIS) teve seu índice atingido. A meta estipulada era de 0,52 kWh/m³ e o resultado apurado foi de 0,50 kWh/m³. Esse índice foi alcançado devido a uma operação mais eficiente, resultando em um menor consumo de energia por metro cúbico bombeado.

A meta do indicador de Eficiência Energética no Sistema de Esgotamento Sanitário (IN059 do SNIS) não teve seu índice atingido. A meta era de 0,75 kWh/m³ e o resultado apurado foi de 0,80 kWh/m³. O consumo de energia de 2023 ficou dentro do esperado, porém, o volume de esgoto tratado ficou abaixo. O Sistema de Esgotamento Sanitário de Joinville tem seu indicador de Eficiência Energética inversamente proporcional

ao volume tratado: quanto maior esse volume, menor e melhor é o indicador de Eficiência Energética. A **Coordenação de Gestão de Energia e Eficiência Energética (CGE)**, que tem como missão “Diagnosticar, Planejar e Estruturar Projetos de Gestão de Energia, Eficiência Energética e Geração de Energia”, realizou em 2023 as seguintes atividades:

- Ampliação do Sistema de Gestão de Energia;
- Compra de Energia Renovável no Mercado Livre de Energia para os anos de 2024 (0,11 R\$/kwh), 2025 (0,12 R\$/kwh) e 2026 (0,13 R\$/kwh). Essa ação garantirá uma economia de R\$ 25 milhões nos próximos cinco anos, comparado com o preço médio de 2023;
- Conclusão da contratação de seguro dos contratos de energia de 2023 e 2024;

- Conclusão da contratação do Retrofit do Sistema de Bombeamento da ETA Cubatão, projeto que irá economizar 28% do consumo de energia, mais de 8 GWh/ano com uma economia estimada em R\$ 6,8 milhões/ano;
- Conclusão da obra da Turbina Hidrogeradora de Energia na entrada do Reservatório R-5.

Com essas ações, em 2023 a **Companhia reduziu suas emissões em aproximadamente 10 mil toneladas de CO² na atmosfera**, com a utilização de energia limpa proveniente do Mercado Livre de Energia, e **economizou R\$ 3,5 milhões com energia elétrica**.

### TURBINA EM TUBULAÇÃO DE ÁGUA GERA ENERGIA ELÉTRICA

Gerar eletricidade a partir do fluxo de água dentro de uma tubulação foi a alternativa sustentável implementada pela Companhia Águas de Joinville. O projeto, realizado ao longo do ano de 2023, finalizou com o início da turbina em operação em janeiro de 2024.

Essa é a primeira turbina de Santa Catarina instalada em uma adutora.

A tecnologia, que gera energia de fonte renovável sem interferir na pressão da água que chega aos imóveis, foi instalada na tubulação que fica na área externa do reservatório R-5, localizado no Vila Nova. Essa é a tubulação que transporta água potável da Estação de Tratamento de Água (ETA) do Piraí até o reservatório.

A expectativa é que o equipamento produza aproximadamente 28.800 kWh por mês, quantidade suficiente para suprir, por exemplo, o consumo de cerca de 100 residências.

A energia elétrica gerada será injetada na rede de distribuição da Celesc e ressarcida em forma de créditos nas unidades operacionais da Águas de Joinville. Isso representará para a Companhia uma economia anual de, aproximadamente, R\$ 300 mil.

## 7.6. RESÍDUOS

Toda a gestão e todo o descarte de resíduos realizados na Companhia Águas de Joinville são feitos com base no seu Plano de Gerenciamento de Resíduos, documento que estabelece padrões rigorosos para esse fim.

### 7.6.1. RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

Os quadros abaixo demonstram as quantidades de resíduos gerados e descartados pelas unidades da Companhia em 2023, bem como o método de eliminação utilizado em cada caso.

Volume total de resíduos descartados	Resultado 2023
Resíduos perigosos	Aproximadamente 713,1 quilos de resíduos provenientes do laboratório e da ETA.
Resíduos não perigosos	Aproximadamente seis mil quilos de reciclados, orgânicos e não reciclados, contabilizando dados das seguintes unidades: Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Piraí, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros e ETE Profipo. Aproximadamente 656 toneladas de lodo de ETA. Aproximadamente 7.975 toneladas de lodo de ETE.

**Resíduos - Peso total de resíduos perigosos, por método de destinação.**

Volume de resíduos perigosos por método de disposição	Resultado 2023 (toneladas)
Autoclave (resíduos de laboratório)	0,7131

**Resíduos - Peso total de resíduos não perigosos, por método de destinação.**



Volume de resíduos não perigosos por método de disposição	Resultado 2023
Reciclagem	Aproximadamente 2.050 quilos de reciclados, contabilizando as seguintes unidades: Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Piraí, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros e ETE Profipo.
Aterro	Aproximadamente 3.950 quilos de orgânicos e não reciclados, contabilizando as seguintes unidades: Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Piraí, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros e ETE Profipo. Aproximadamente 656 toneladas de lodo de ETA. Aproximadamente 7.700 toneladas de lodo de ETE.
Compostagem	Aproximadamente 0 toneladas de lodo de ETA. Aproximadamente 275 toneladas de lodo de ETE.
Tratamento de Efluentes	Aproximadamente 2.791 toneladas de lodo de ETE.
Aterro de Resíduos de Construção Civil (RCD*) – Solos, Rochas e Entulho	Aproximadamente 78.057 toneladas de RCD, de obras de execução de redes coletoras e redes de água e obras na ETE e ETA.
Reciclagem de Resíduos de Construção Civil (RCD*) – Solos, Rochas e Entulho	Aproximadamente 37.782 toneladas de RCD, de obras de execução de redes coletoras e redes de água e obras na ETE e ETA.

**\*Resíduos de Construção e Demolição (RCD).**

- Eliminado diretamente pela organização, ou por terceira parte. **O transporte e a destinação são terceirizados para lodos de ETA e ETEs e Resíduos Perigosos. Para os recicláveis até o limite de 1.200 quilos por unidade, é transportado e destinado pelo serviço público de coleta de lixo, acima deste volume, é terceirizado.**
- Informações fornecidas pelo contratante de eliminação de resíduos. **É exigido para transporte e destinação de resíduos: Licença Ambiental, Certificado de Destinação Final de Resíduos e Manifesto de Transporte de Resíduos.**



## 8. COMPROMISSO COM AS PESSOAS E A SOCIEDADE





## 8.1. ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE

O compromisso da Companhia Águas de Joinville com a sociedade se reflete no empenho em estabelecer práticas de relacionamento para entender suas necessidades, expectativas e preocupações.

Para isso, são desenvolvidas diversas atividades de aproximação com a comunidade, a fim de ouvir e registrar as manifestações, além de informar e educar sobre os serviços prestados à população.

**Em 2023, foram realizadas diversas ações comunitárias e individuais, atingindo aproximadamente 12.700 pessoas:**

Ação	Descrição	Público Atingido
Consulta Pública e Reunião Comunitária	Reunião pública e amplamente divulgada, para apresentação dos projetos e obras ou atualização do andamento destas e para ouvir a necessidade da comunidade.	655
Articulação	Contato com líderes comunitários, grandes comércios, equipamentos públicos (escolas, unidades de saúde, assistência social e outros) para desenvolvimento de trabalho participativo.	765
Oficinas de Água e de Esgoto	Oficina aberta ao público onde são ensinados os conceitos de instalação e manutenção da rede interna de água ou esgoto nos imóveis.	442
CAJ na Comunidade	Ação de atendimento na comunidade, fora do horário comercial, para tirar dúvidas e realizar orientação individual.	180
Curso de Formação	Cursos de Instalações Hidráulicas ou Pavimentação e Calçetaria, gratuitos, para qualificação de mão de obra e geração de renda.	122
Abordagem Domiciliar e Mala Direta	Agentes socioambientais vão de casa em casa para informar sobre os impactos e benefícios das obras, e/ou são enviados convites, informativos e comunicados através dos Correios.	10.612

## 8.2. EDUCAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

A Companhia Águas de Joinville mantém o Programa de Educação Socioambiental, com o objetivo de desenvolver ações educativas que construam valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente e a sustentabilidade.

Um público de mais de 11 mil pessoas, de todas as faixas etárias, foi impactado em 2023 com promoção e participação em várias ações e eventos:

Ação	Descrição	Público Atingido
Expresso da Águas	O Expresso da Águas é um furgão adaptado, equipado com uma maquete que mostra o caminho da água do rio ao rio, desde a sua captação e tratamento, a distribuição nas casas e a coleta e tratamento do esgoto, até sua devolução à natureza. Ele atende de forma itinerante o público de escolas, universidades, empresas e eventos diversos e participou de 24 ações em 2023.	2.624
Peças Teatrais	Em 2023, foram apresentadas 18 peças teatrais com a temática do saneamento básico. Foram as peças “Entrando pelo Cano” para alunos do Ensino Fundamental 1, e “Ligado em você” para alunos do Ensino Fundamental 2.	2.500
Visitas às Unidades da Companhia	Recebidos 14 grupos para visitarem as unidades de tratamento de água ou esgoto da Companhia. Nas visitas, além de conhecer as etapas e tecnologias envolvidas nos processos de tratamento, são compartilhadas informações sobre meio ambiente, uso racional dos recursos hídricos e bom uso das redes de esgoto.	383
Palestras	Foram ministradas 7 palestras com temas ligados ao saneamento básico.	305
Concurso Teatral	Foi promovida a 16ª edição do Concurso Teatral “Águas para Sempre”. Participaram dessa edição 28 escolas, de 20 bairros, com 7 meses de desenvolvimento do tema nas escolas e comunidade escolar e que culminou na apresentação de 22 peças teatrais no Teatro Juarez Machado. Na noite dos campeões, os 3 vencedores de cada categoria reapresentaram suas peças e foram premiados, e houve arrecadação de 120 kg de alimentos, que foram direcionados ao programa Mesa Brasil.	Mais de 350 alunos envolvidos diretamente  Mais de 1.000 alunos envolvidos indiretamente nas ações dos projetos
Edital de Patrocínio	Os projetos selecionados nos Editais de Patrocínio publicados em 2022 foram desenvolvidos e concluídos durante o ano de 2023.  *Projeto “Contando e Cuidando - memória, comunidade e preservação”: Realizado em duas escolas do bairro. A primeira fase, de palestras de conscientização, teve participação de 1.145 pessoas. Já na segunda fase as oficinas “Comunicando e Sendo Protagonista do seu Bairro” foram 46 alunas impactadas diretamente. E na terceira fase, o espetáculo “Contando E Cuidando O Vila Nova, Um Espetáculo De Comunicação, Seja Protagonista Na Vida E No Seu Bairro” atendeu 446 pessoas.  *Projeto “Graffiti Como Ferramenta de Arte e Educação”: 1 Escola do Vila Nova - Palestra para 4 turmas do 8º ano (99 alunos) + Oficina de grafitti (30 alunos) + Pintura do muro (benefício para a comunidade escolar).  *Projeto “Educação para o Saneamento Básico Aguasan”: Alunos do 5º ano de 3 escolas do bairro Bucarein. Totalizando 131 alunos.	1.897
Circuito da Água na Feira do Livro	A Companhia Águas de Joinville marcou presença na Feira do Livro de Joinville, que aconteceu em junho, com o Circuito da Água. Durante a exposição, os visitantes - entre estudantes, professores, instituições e famílias -, tiveram a oportunidade de conhecer o Ciclo do Rio ao Rio: os rios que abastecem nossa cidade, os processos de captação, tratamento e distribuição da água potável, passando por nossas casas, e o processo de tratamento do esgoto antes de voltar para o rio.	Mais de <b>5.000</b> visitantes



## 9. RESPONSABILIDADE SOCIAL



### 9.1. AÇÕES DE VOLUNTARIADO

#### 1) ENTREGA DE CESTAS BÁSICAS ÀS FAMÍLIAS JOINVILENSES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL

Funcionários da Companhia, mensalmente, fazem doações de cestas básicas. No ano de 2023, através dessa ação, 52 cestas foram entregues para famílias cadastradas na Tarifa Social e que são acompanhadas pelo Núcleo de Atendimento Social (NAS).

#### 2) DIA DAS CRIANÇAS

Com o intuito de proporcionar um ambiente e experiência de aprendizagem, a Companhia Águas de Joinville realizou, em outubro, uma tarde com atividades relacionadas ao consumo consciente para filhos de funcionários. As crianças puderam aprender como utilizar, de forma responsável, os recursos naturais e os recursos financeiros.

O tema faz parte do objetivo 12º ODS – Consumo e Produção Consciente e a ação contou com a participação de 55 crianças de 3 a 12 anos. Nesta ação, cada criança doou um brinquedo que não utilizava mais, como forma de incentivo ao voluntariado. Os brinquedos doados foram destinados para a formação da brinquedoteca do Presídio Feminino de Joinville.

#### 3) NATAL SOLIDÁRIO

Com o intuito de incentivar senso de generosidade e partilha junto aos funcionários, anualmente a Companhia adota uma instituição para levar atividades socio-educativas e presentes para crianças em situação de vulnerabilidade social.

Em 2023, a instituição beneficiada foi o Projeto Acolher do bairro Jardim Paraíso, onde foram entregues 160 presentes em parceria com o grupo de voluntários Anjos da Alegria. Na data da entrega foram realizadas atividades voltadas à educação ambiental em consonância com o 6º ODS - Água Potável e Saneamento.

Também foram realizadas entregas de 15 cestas natalinas para as famílias atendidas pelo Núcleo de Atendimento Social da CAJ. São famílias em situação de vulnerabilidade social e beneficiárias da tarifa social e que puderam ter um Natal mais alegre e especial.

### 9.2. PROGRAMA DE CONTRATAÇÃO DE JOVEM APRENDIZ EM PARCERIA COM A SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA PMJ

A Companhia, em contribuição ao 8º ODS – Trabalho Decente e Crescimento Econômico, promove a inclusão de jovens através da contratação dos que se encontram em famílias em situação de vulnerabilidade social. Este programa promove o tra-

balho digno e aprendizagem, visando à melhoria das condições de vida dos jovens e suas famílias, gerando renda, atendimento das necessidades básicas e, ainda, o crescimento profissional e pessoal dos participantes.

### 9.3. TRABALHO HÍBRIDO

A Companhia instituiu, em 2023, o formato de trabalho híbrido para as atividades compatíveis e que permitem essa modalidade, visando promover melhorias e um ambiente de trabalho ainda mais hu-

manizado, atingindo um maior nível de satisfação para aqueles que almejam essa possibilidade. Esse formato de trabalho está de acordo com o 8º ODS – Trabalho Decente e Crescimento Econômico.

### 9.4. ADOÇÃO DA FLEXIBILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO MATERNIDADE CIDADÃ

A Companhia já estende a licença-maternidade conforme a Lei da Empresa Cidadã e, em 2023, passou a adotar a flexibilização dos 60 dias, conforme a Lei 14.457/2022. Assim, quando possível e acordado,

a funcionária ou funcionário pode optar pelo benefício incluso na lei. Esse formato de trabalho está de acordo com o 8º ODS – Trabalho Decente e Crescimento Econômico.



10. GESTÃO  
DE PESSOAS

10.1. DIVULGAÇÃO DE EMPREGOS  
(D102-7 E D401-1)

Nº de empregos no final do período	2023	
Por gênero	Masculino	Feminino
Sede	156	110
ETE Jarivatuba	15	7
ETE Espinheiros	2	1
ETE Profipo	0	1
ETE Morro do Amaral	0	1
ETE Condomínios e Loteamentos	2	1
Almoxarifado	23	4
ETA Cubatão	23	19
ETA Pirai	9	1
Atendimento	46	36
Total por gênero	276	181
Total	457	

Nº de empregos no final do período	2023		
Por idade	Abaixo de 30	30 - 50	Acima de 50
CAJ	58	333	66

Nº de empregos no final do período	2023	
Por tipo de emprego	Turno de trabalho	Nº de colaboradores
Operadores e Agentes de Estação	6 horas diárias - 6x2 semanal	59
Jornalista	5 horas diárias - jornada segunda a sexta	1
Assistente Social	6 horas diárias - jornada segunda a sexta	1
Técnicos em Saneamento	12x36	4
Demais funções	8 horas diárias - jornada segunda a sexta	392
Total por tipo de emprego		457



# 10.1.1. AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO REGULAR E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA (D404-3)

O processo de Gestão de Desempenho dos colaboradores passou por melhorias no ano de 2023, quando foram completamente revisadas as competências técnicas e comportamentais e as responsabilidades de todas as funções existentes na Companhia Águas de Joinville. Além disso, os colaboradores foram treinados com foco nas competências comportamentais identificadas como necessárias para a Companhia, considerando os desafios que irá enfrentar dentro dos próximos anos. São elas:

**LIDERANÇA INSPIRADORA:** a liderança não é um cargo, mas sim um processo de influência. Todos podem decidir ter comportamentos que influenciem positivamente as pessoas com quem se relacionam, sejam colegas de trabalho, fornecedores, clientes ou outras partes interessadas da Companhia.

**PROTAGONISMO:** o protagonismo é uma competência assumida pelo colaborador que se percebe como o autor principal da sua história, que se vê como responsável por sua própria evolução profissional e pessoal. É ainda aquele que, além de tomar decisões e ações dentro de seu campo de atuação, assume a responsabilidade por executá-las.

**POSTURACOLABORATIVA:** a postura colaborativa permite que, durante o desenvolvimento das atividades em direção ao objetivo comum, se possa perceber a importância das contribuições dos membros da equipe para o alcance dos resultados finais.

## 10.2. SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL (D403)

A equipe interna de Saúde e Segurança Ocupacional realizou, em 2023, relevantes atividades preventivas relacionadas ao seu escopo de atuação, assim como a manutenção das atividades relacionadas aos programas obrigatórios, conforme legislação.

Esse formato de trabalho está de acordo com o 3º ODS - Saúde e Bem-Estar e o 8º ODS – Trabalho Decente e Crescimento Econômico. O quadro a seguir exibe dados relevantes relacionados às ações e aos programas obrigatórios registrados em 2023:

### ADMISSÃO POR CONCURSO PÚBLICO

No que diz respeito ao processo de posse de cargos para funcionários concursados, após homologação de cada concurso público, a Companhia inicia as convocações, utilizando como base a listagem de classificações do edital vigente.

Os documentos apresentados pelos candidatos são analisados de acordo com os requisitos exigidos no certame. Caso seja apresentado algum dado divergente do rol do edital, a banca avaliadora, composta por membros de diversas áreas e com apoio do Controle Interno, reúne-se para realizar a avaliação e emitir decisão que pode resultar na desclassificação ou permanência do candidato no processo.

Nesse contexto, importante mencionar que a decisão da banca considera os princípios da administração pública, seguindo fielmente as disposições editalícias a fim de garantir a legalidade e isonomia do certame.

Em 2023, houve concurso público, com provas para 20 vagas, sendo duas delas para nível superior e 18 para cargos de nível médio e técnico, além de formação de cadastro de reserva. O concurso teve uma única etapa, com prova objetiva, de caráter eliminatório e classificatório, e as provas ocorreram em Joinville, no mês de setembro. Mais de cinco mil candidatos se inscreveram para o concurso.

Atividade	Realizado em 2023
Treinamentos internos de Segurança do Trabalho	252 horas
Equipamentos de proteção	5.300 distribuídos
Vistorias preventivas e corretivas	31 realizadas em terceirizados e 17 em unidades próprias
Termos de Referência (TRs) analisados com emissão de Parecer	22
Brigada	5 brigadas instaladas, 37 membros treinados e 1.480 horas de treinamento
SIPATMA	515 horas de atividades e 311 participantes
CIPA	5 Cipas instaladas, 31 membros treinados e 720 horas de treinamento
CIPA (designados e treinados)	6 membros treinados e 120 horas de treinamento
Emissões de Atestados de Saúde Ocupacional (ASOs)	832
Exames complementares	3.432
Atendimentos psicossociais	456
Integrações em Segurança do Trabalho para terceirizados	1.274 participantes e 3.822 horas de treinamento
Documentos validados (funcionários e terceirizados)	42.075 documentos
Campanha de vacina contra gripe	330 doses aplicadas
Reuniões com contratadas para orientações sobre segurança	29 reuniões





# 10.2.1. ATIVIDADES PREVENTIVAS: PROGRAMA VIVA BEM

Em conjunto com a operadora do plano de saúde e com o apoio da Diretoria, foi criado o Programa Viva Bem.

O programa tem foco na saúde integral e foi concebido com o intuito de desenvolver ações voltadas à promoção, prevenção e recuperação da saúde dos funcionários. Como pilar de sustentação, a empresa incentiva seus profissionais a serem protagonistas também quando o tema é a sua própria saúde.

## AÇÕES DO VIVA BEM:

- Criação de um Comitê de Saúde para implementação de melhorias voltadas à saúde e ao bem-estar dos funcionários.
- Criação de um grupo de influenciadores, que incentivam e mobilizam os demais funcionários para adoção de hábitos mais saudáveis.

- Criação de grupos, movimentados por influenciadores, para a prática de atividade física e esportes, como vôlei, caminhadas e ciclismo.
- Parceria com a Secretaria de Esportes (Sesporte), da Prefeitura de Joinville, para uso de quadra no Centro de Treinamento Ivo Varela para prática de vôlei e basquete.
- Melhorias no serviço de alimentação junto ao proprietário do restaurante que serve refeições na sede administrativa.
- Oferta de frutas em alguns setores, com o incentivo de gestores e influenciadores.
- Rodas de conversa com os gestores para reforçar os protocolos internos de saúde mental.

No quadro abaixo, estão listadas as ações educativas realizadas em 2023, com o foco em conscientização e sensibilização, as quais somaram 448 participações:

Mês	Ação	Nº de Participantes
Janeiro	Campanha Janeiro Branco com todos os funcionários. Workshop: IKIGAI - Razão de existir. Objetivo: oferecer ferramenta de autoconhecimento voltada à descoberta do propósito de vida individual.	20
Fevereiro	Palestra: Os 5 elementos para o bem-estar.	17
	Palestra: Comunicação Não Violenta.	24
Março	Workshop: IKIGAI - Razão de existir.	14
	Comemoração ao Dia da Mulher. Palestra: Prevenção da violência contra a mulher e a relação com a saúde mental.	37
Abril	Educação Financeira. Objetivo: Abordar conceitos básicos de gestão financeira e orientar sobre formas de controle.	19
	Educação Financeira.	28
	Workshop: IKIGAI - Descubra seu propósito. Objetivo: oferecer ferramenta de autoconhecimento voltada a descoberta do propósito de vida individual.	6
Junho	Workshop: IKIGAI - Descubra seu propósito.	17
	Workshop: IKIGAI - Descubra seu propósito.	15
Julho	Movimente-se. Objetivo: Incentivar a prática de atividade física ao ar livre.	47
Agosto	Instruções aos gestores sobre os protocolos internos de saúde mental.	27
Mês	Ação	Nº de Participantes

Setembro	Palestra: Ansiedade e estresse - Manejo de crises.	39
Outubro	Dia da Criança na CAJ - Consumo consciente.	55
	Instruções para gestores - Protocolos de saúde mental.	15
	Palestra: Alimentação adequada para prevenir câncer.	22
	Ação educativa - Autorregulação e manejo de crises.	11
Novembro	Capacitação - Ação em casos de violência em serviço e construção de um protocolo preventivo.	25
	Capacitação - Ação em casos de violência em serviço e construção de um protocolo preventivo.	10

# 10.2.2. ACOMPANHAMENTOS DE SAÚDE OCUPACIONAL

Na Coordenação de Saúde e Segurança Ocupacional, há Assistente Social para realizar acolhimento e atendimento social aos colaboradores em casos de saúde relacionados ou não com o trabalho, ou ainda acompanhamento relativo ao escopo da assistência social conforme procura por livre demanda do funcionário ou pela observação das lideranças quanto à necessidade. Em 2023, foram realizados 160 atendimentos presenciais e 239 teleatendimentos.

Derivado destes atendimentos e motivado pela melhoria contínua de processos, a coordenação elaborou o **Paso - Programa de Atendimento à Saúde Ocupacional**, destinado ao atendimento e acompanhamento de funcionários com possíveis restrições e/ou solicitação médica para ajustes na rotina funcional. Em 2023, 13 funcionários receberam ajustes na rotina funcional e são acompanhados neste programa.

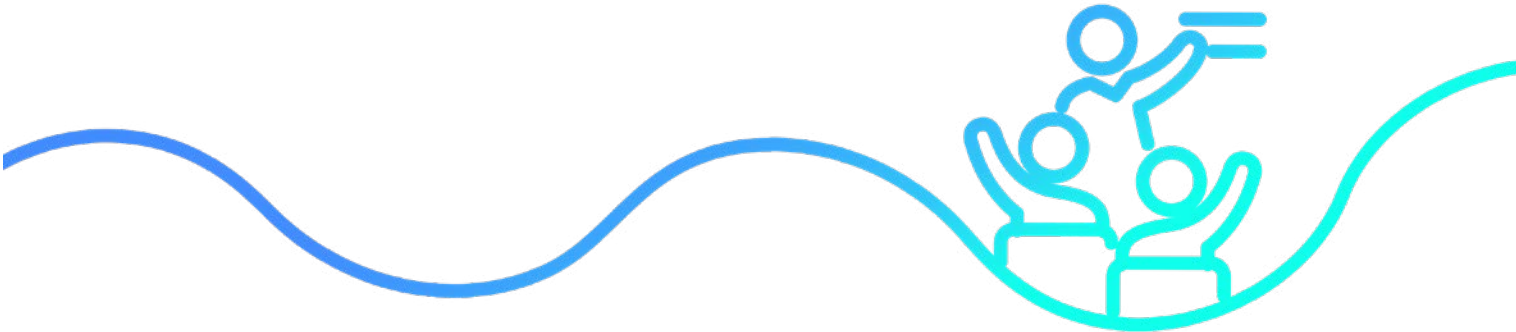
# 10.2.3. TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO DE TERCEIROS (PRESTADORES DE SERVIÇO)

Em 2023, foi implantado o novo modelo de Integração da Águas de Joinville, através da liberação da trilha institucional. Dessa forma, tanto colaboradores próprios quanto terceiros têm acesso às informações organizacionais mais importantes para o início de sua jornada como colaborador.

tam informações sobre o Programa de Integridade, Saúde e Segurança no Trabalho, Controles Ambientais, Controle de Qualidade, Qualidade das Obras e Engajamento das Partes Interessadas.

A próxima etapa será a disponibilização, na modalidade EAD, da segunda parte da Integração, onde cons-

**1.274 terceiros treinados**  
**3.822 horas de treinamentos**





## 10.2.4. GÊNERO E INCLUSÃO

### COMPANHIA INTEGRA O PROGRAMA EMPRESA CIDADÃ

Na Companhia, a licença-maternidade é de seis meses e a licença-paternidade é de 20 dias. Além disso, a empresa disponibiliza a possibilidade de converter os 60 dias da prorrogação da maternidade cidadã em 120 dias com jornada de trabalho de meio período, sem prejuízo de salário. Funcionários que são esposos ou companheiros de gestantes têm direito de acompanhá-las em até seis consultas médicas ou em exames complementares durante o período de gravidez.

Outro aspecto é a concessão do benefício de auxílio-creche/babá para os funcionários com filhos entre 6 meses e 7 anos incompletos. No caso de colaboradores com filhos excepcionais, este benefício é aplicado independentemente da idade.

### CONTINUIDADE DO PROGRAMA REDE DE OPORTUNIDADES

O Programa Rede de Oportunidades foi lançado em junho de 2022 com o objetivo de oferecer educação inclusiva e promover geração de renda. Fazem parte da iniciativa os cursos de qualificação profissional “Instalações Hidráulicas” e “Pavimentação e Calçetaria”, que são oferecidos gratuitamente pela Águas de Joinville em parceria com o SENAI Joinville.

Das vagas disponibilizadas, 30% são prioritárias para mulheres. Em 2023, 24,03% dos alunos formados são do sexo feminino.

Além de não terem custo com as aulas, os participantes recebem material didático, alimentação no horário do curso e deslocamento para os locais das aulas práticas. A parte teórica é realizada nas dependências do SENAI, e a prática acontece nos canteiros de obras da Companhia Águas de Joinville.

Desde que foi lançado, o Programa já formou 266 alunos. Os profissionais formados podem atuar em prestadores de serviços da Companhia Águas de Joinville ou ainda como profissionais autônomos.



### EMPREGADOS EFETIVOS DA ÁGUAS DE JOINVILLE:

**39,2%**

são do sexo feminino.

**43,4%**

dos cargos de supervisão, coordenação, assessoria, gerência e diretoria são ocupados por mulheres.

### CONCURSO PÚBLICO:

Aplicação de 20% de vagas no concurso público para PCDs, percentual máximo autorizado em lei.



## 11. RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR





Uma empresa de qualidade, onde o cidadão é atendido de maneira simples, fácil e transparente, também é um objetivo da Companhia Águas de Joinville. Por isso, empreende esforços para melhorar indicadores de prestação de serviço, tempo de resposta das solicitações do cidadão, ampliar canais de interação e manter processos regrados para que não se tenha dúvida de quando e como os serviços serão prestados.

Ter uma relação transparente com o consumidor passa também por controles rigorosos e confiáveis da qualidade da água entregue. Por isso, o Laboratório de Controle de Qualidade de Água é acreditado junto à CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO no Sistema de Gestão da Qualidade da Norma ISO 17025, desde 2012, o que confere a garantia nos resultados das análises laboratoriais apresentadas e o compromisso em melhorar seus processos para que o cliente esteja satisfeito com os serviços prestados. Em 2023, foi garantida a manutenção da acreditação deste Laboratório.

## 11.1. FATURA DE ÁGUA (D417-1)

A Companhia Águas de Joinville emite uma média de 169,3 mil faturas de água por mês. De janeiro a dezembro de 2023, foi entregue um total de aproximadamente 2 milhões de faturas de água.

Além de valor para pagamento, leituras e histórico de consumo de cada usuário, entre outros dados, a fatura também é um canal informativo para a população: no verso, há sempre uma mensagem sobre um assunto importante relacionado ao saneamento.

Os parâmetros acreditados referem-se à qualidade da água para consumo humano: Cor Aparente, Turbidez, Fluoretos, pH, Cloro Residual Livre, Coliformes Totais, E. coli e Bactérias Heterotróficas, incluindo os serviços de amostragem (coleta de amostra).

Para os parâmetros relacionados às análises de esgoto, o laboratório é reconhecido junto ao IMA – Instituto de Meio Ambiente de Santa Catarina, seguindo também as diretrizes da Norma ISO 17025.

Outra forma de aferir esta qualidade/confiabilidade nos resultados gerados é a realização de auditorias internas periódicas. O Laboratório de Controle de Qualidade tem em seu Sistema de Gestão um cronograma estabelecido para realização destas de forma anual. Em 2023, foi realizado 1 (um) processo de auditoria envolvendo os Laboratórios de Controle de Qualidade de Água e Efluentes.

A explicação sobre os principais itens da fatura de água pode ser conferida no site da Companhia, em [bit.ly/entenda\\_sua\\_fatura\\_CAJ](#). Ou acesse o QR Code abaixo:



## 12. RELAÇÃO DE TÓPICOS MATERIAIS E LIMITES (D102-47, D103-1)

TÓPICO	DIMENSÃO GOVERNANÇA ASPECTOS	INDICADORES GRI	POR QUE É RELEVANTE	LIMITE Interno	LIMITE Externo
Gestão e integridade	Ética e integridade	D102-16; D102-17	Gestão ética e responsável de empresa estatal	Lideranças e colaboradores	Agentes do governo, fornecedores, consumidores e sociedade
	Leis e regulamentações	D419-1	Gestão de riscos	Governo, lideranças e colaboradores	Órgãos reguladores, fiscalizadores, colaboradores, fornecedores, consumidores
Saúde financeira	Desempenho econômico	D201-1	Cumprimento do plano de investimentos	Lideranças, colaboradores, governo	Colaboradores, fornecedores, consumidores
	Concessão de água e esgoto	D201-4	Gestão de riscos	Governo, lideranças e colaboradores	Órgãos reguladores, fiscalizadores, colaboradores, fornecedores, consumidores
Universalização do acesso à água e ao tratamento de esgoto	Fontes de água	D303-1; D303-2; Indicadores operacionais	Preservação de rios limpos e vivos	Sistema de captação e distribuição de água	Rios, mananciais e aquíferos
	Efluentes	D306-1	Preservação de rios vivos e limpos	Sistema de tratamento de esgoto	Rios e mares
	Infraestrutura e serviços	D203-1 e Esgoto	Preservação da infraestrutura da cidade		Fornecedores, consumidores, cidade de Joinville
	Inovação		Soluções inovadoras dos sistemas de água e esgoto		Consumidores
	Gestão de recursos hídricos		Manejo adequado dos recursos hídricos	Sistema de captação e distribuição de água	Rios, mananciais e aquíferos



TÓPICO	DIMENSÃO GOVERNANÇA ASPECTOS	INDICADORES GRI	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (Interno)	LIMITE (Externo)
Redução de impactos ambientais da operação	Biodiversidade	D304-1	Preservação de ecossistemas	Sistema de captação e distribuição de água	Matas ciliares, rios, mananciais e aquíferos
	Consumo de energia	D302-1; D302-3	Preservação de recursos naturais	ETA, Sede Administrativa	Consumidores
	Resíduos	D306-2; D306-4		ETA, Sede Administrativa	Natureza
Gestão de Pessoas	Treinamento	D404-1; D404-3	Competências dos colaboradores	Colaboradores	Consumidores
	Saúde e Segurança	D403-1	Preservar a vida de colaboradores e terceiros	Colaboradores	Fornecedores
Relação transparente com os consumidores	Informações sobre serviços/ transparência	D417-1; D417-2; D417-3	População com transparência nas informações sobre os serviços de água e esgoto		Consumidores
Envolvimento da Comunidade	Envolvimento com a comunidade	D417-1; D417-2; D417-3; D413-1, D413-2	Ampliação de consciência no uso de água e esgoto  Redução e impactos nas comunidades		Comunidade e consumidores atuais e futuros



### 13. ÍNDICE REMISSIVO

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO
D102-1	Nome da organização	Perfil organizacional
D102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil organizacional
		Serviços de água e saneamento
		Captação e distribuição de água potável
		Coleta e tratamento de esgoto
D102-3	Localização da sede	Perfil organizacional
D102-4	Localização das operações	Perfil organizacional
D102-5	Propriedade e forma jurídica	Perfil organizacional
D102-6	Mercados atendidos	Consumidores e clientes
D102-7	Escala da organização	Companhia águas de Joinville em números
		Perfil organizacional
		Contratação e empregos
D102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	Contratação e empregos
D102-13	Associações	Participação na sociedade
D102-14	Declaração do principal líder decisor	Mensagem do presidente
D102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Planejamento, operação e inovação
D102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Ética e transparência
D102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Sobre os canais de denúncia
D102-18	Estrutura de governança	Estrutura de governança
D102-40	Lista de grupos de partes interessadas	Engajamento de partes interessadas
D102-41	Acordos de negociação coletiva	Contratação e empregos
D102-42	Identificar e selecionar as partes interessadas	Engajamento de partes interessadas
D102-43	Abordagem para o engajamento dos stakeholders	Engajamento de partes interessadas
D102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	Engajamento de partes Interessadas
D102-46	Definição do conteúdo e dos tópicos do relatório limites	Materialidade



INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO
D102-47	Lista de tópicos relevantes	Tópicos materiais
		Relação de rópicos materiais e limites
D102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre o relatório
D102-51	Data do relatório mais recente	Sobre o relatório
D102-52	Ciclo de reporte	Tópicos materiais
D102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório	Tópicos materiais
D102-54	Alegações de relatar de acordo com as normas da GRI	Sobre o relatório
D103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Relação de tópicos materiais e limites
D103-2	A abordagem de gestão e seus componentes [EH1]	
D201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Demonstrativos financeiros
D201-4	Assistência financeira recebida do governo	Perfil organizacional
D203-1	Investimentos em infraestrutura	Planejando o futuro da cidade
D302-1	Consumo de energia dentro da organização	Energia
D302-3	Intensidade energética	Energia
D303-1	Retirada de água por fonte	Fontes de água
D303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	Fontes de água
D304-1	Plantas operacionais de propriedade, arrendados, gerenciados ou adjacentes para áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade fora de áreas protegidas	Biodiversidade e habitats Protegidos
D306-1	Descarte de água por qualidade e destino	Efluentes e tratamento de esgoto
D306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	Resíduos
D306-5	Corpos de água afetados por descargas de água e / ou reuso	Efluentes e tratamento de esgoto
D307-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área ambiental	Fiscalização e controle

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO
D401-1	Contratações de novos empregados e turn-over	Contratação e empregos
		Treinamento e desenvolvimento
D403-1	Sistema de gestão de saúde ocupacional e segurança	Saúde e segurança
D403-2	Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absenteísmo, e número de mortes relacionadas ao trabalho	Treinamentos em saúde e segurança
D403-3	Serviços de saúde ocupacional	Treinamentos em saúde e segurança
D404-1	Média de horas de treinamento por ano por empregado	Treinamento e desenvolvimento
D404-2	Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e os programas de assistência de transição	Treinamento e desenvolvimento
D404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira	Avaliação de desempenho
D413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Envolvimento com a comunidade
D413-2	Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos nas comunidades locais	Envolvimento com a comunidade
D417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Fatura de água
D417-2	Incidentes de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	Satisfação dos clientes
D419-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área social e econômica	Fiscalização e controle



# 14. CRÉDITOS (D102-53)

## ELABORAÇÃO

Companhia Águas de Joinville – Secretaria de Governança Corporativa (SGC) e Coordenação de Comunicação e Marketing (CCM).

## LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

Companhia Águas de Joinville. Agradecemos a todos os colaboradores que se envolveram na elaboração do Relatório de Sustentabilidade.

## DESIGN GRÁFICO

D/Araujo Comunicação.

## FOTOGRAFIAS

Arquivo Companhia Águas de Joinville.

## TIRAGEM

100 exemplares.

Relatório impresso com uma tiragem reduzida visando minimizar impactos ambientais. Destinado somente à distribuição entre colaboradores, conselheiros e demais stakeholders da Companhia Águas de Joinville.

## COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

R. XV de Novembro, 3950 – Glória  
CEP: 89216-202  
Joinville – Santa Catarina, Brasil





# RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE** 2023



Prefeitura de  
**Joinville**

