



# RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**



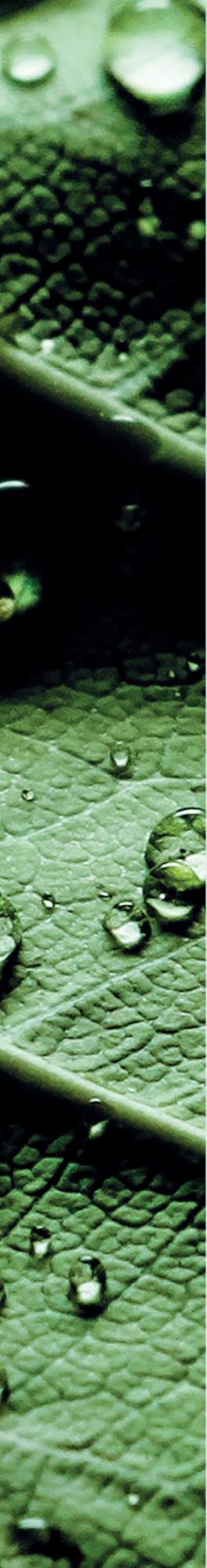
# SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE	6
MENSAGEM DO CONSELHO	8
SOBRE O RELATÓRIO	10
1. COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS	12
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
1.5. NÚMEROS DE PESSOAS ATENDIDAS NOS PROGRAMAS SOCIAIS	15
2. PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	16
3. PERFIL ORGANIZACIONAL	18
3.1. A IMPORTÂNCIA DO SANEAMENTO	19
3.2. CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	19
3.3. COLETA, TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL DE ESGOTO	20
3.4. CONSUMIDORES E CLIENTES	21
3.5. PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE	23
4. GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	24
4.1. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA	25
4.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	27
4.3. GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS, CONFORMIDADE E CONTROLE INTERNO	29
4.4. AUDITORIA INTERNA	29
4.5. ÓRGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES	30
4.6. NÃO CUMPRIMENTO DE LEIS E REGULAMENTOS NA ÁREA SOCIAL E ECONÔMICA	30
4.7. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	31
4.7.1 CANAIS DE DENÚNCIA	31
4.7.2. COMITÊ DE ÉTICA	31
4.7.3. COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO	31
4.7.4. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	32
4.7.5. ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS	32
4.8. PARTES INTERESSADAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO	32
5. PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO	34
5.1. PLANEJANDO O FUTURO DA CIDADE	41
5.1.1. INVESTIMENTOS REALIZADOS 2022	41
5.1.2. SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	45
5.1.3. CONTROLE DE QUALIDADE DE ÁGUA	45
5.2. EFICIÊNCIA DA GESTÃO COMERCIAL	46
6. COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO	48
6.1. RECEITA	49

6.2. CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS	49
6.3. INVESTIMENTOS	50
6.4. CAPTAÇÃO DE RECURSOS	51
6.5. REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS	51
6.6. DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS 2022	52
6.7. PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO	53
 7. COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DA NATUREZA	56
7.1. FONTES DE ÁGUA	58
7.2. EFLUENTES E TRATAMENTO DE ESGOTO	60
7.3. REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS	61
7.4. ENERGIA	61
7.5. RESÍDUOS	62
7.5.1 RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	62
 8. COMPROMISSO COM AS PESSOAS E A SOCIEDADE	64
8.1 PROGRAMA SOCIOAMBIENTAL	65
8.1.1. ARTICULAÇÃO	65
8.1.2. REUNIÕES, CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	65
8.1.3. ABORDAGEM DOMICILIAR	66
8.1.4. EXPRESSO DA ÁGUAS	66
8.1.5. VISITA ÀS UNIDADES DA COMPANHIA	67
8.1.6. EDITAL DE PATROCÍNIO	67
8.1.7. OFICINAS	69
8.1.8. CAPACITAÇÕES REDE DE OPORTUNIDADES	69
8.1.9. CARAVANAS - CAJ NA COMUNIDADE	69
8.1.10. PESQUISAS JUNTO À COMUNIDADE	69
 9. RESPONSABILIDADE SOCIAL	70
 10. GESTÃO DE PESSOAS	72
10.1.1 DIVULGAÇÃO ESCALA DA ORGANIZAÇÃO	73
10.1.2 DIVULGAÇÃO EMPREGOS	74
10.2. SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	75
10.2.1 ATIVIDADES PREVENTIVAS	76
10.2.2 ACOMPANHAMENTOS DE SAÚDE OCUPACIONAL	79
10.2.3 TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO DE TERCEIROS	79
 11. RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR	80
11.1. FATURA DE ÁGUA	80
 12. RELAÇÃO DE TÓPICOS MATERIAIS E LIMITES	82
 13. ÍNDICE REMISSIVO	84
 14. CRÉDITOS	87



# MENSAGEM DO PRESIDENTE



A universalização do acesso e a efetiva prestação dos serviços de água e esgoto são princípios fundamentais positivados nas diretrizes do saneamento básico. Além de realizar de forma adequada a prestação desses serviços para promover saúde pública, são essenciais à conservação dos recursos naturais e à proteção do meio ambiente.

Muito mais do que cuidar do essencial, como nossa obrigação, cito a importância de cuidar da saúde financeira da empresa, visando a sua perenidade e à manutenção do ciclo chamado Sustentabilidade.

Elaborar o nosso Relatório de Sustentabilidade é, de alguma forma, uma prestação de contas não somente da administração da empresa, mas de todos que fazem a engrenagem funcionar. E funcionar da melhor forma, com eficiência, na busca de ser sempre referência para o setor.

Seguindo o planejado, em 2022, os projetos da Companhia Águas de Joinville tiveram como foco a ampliação do sistema de esgotamento sanitário e a redução de perdas de água. Ao longo deste relatório, é possível verificar os esforços realizados visando à universalização do sistema de esgotamento sanitário e ao atingimento dos índices estabelecidos como aceitáveis para perdas de água.

Estruturamos um setor visando ao desenvolvimento de atividades de pesquisa e ações mais assertivas, buscando transformar os dados existentes em informações que auxiliam na agilidade para a tomada de decisões.

Quanto ao esgotamento sanitário, a previsão é de implantarmos mais de 800 km de rede coletora, mais de 140 estações elevatórias e construir três estações de tratamento, bem como ampliar a capacidade das estações já existentes.

Mesmo com todo o desafio da universalização do saneamento, visto que o nosso planejamento aponta investimentos na ordem de 1,5 bilhão, não podemos esquecer as demais questões garantidoras da prestação desses serviços por uma empresa pública para a sociedade por ela atendida.

A Companhia Águas de Joinville também está atenta às questões sociais que, se não forem tratadas adequadamente, podem ser um obstáculo ao acesso aos serviços de água e esgoto por pessoas menos favorecidas. Dessa forma, no ano de 2022 atendemos mais de 20 mil pessoas com a tarifa social, apresentando crescimento de 5,9% em relação ao ano anterior.

A Companhia também mantém um programa para clientes com necessidades especiais e/ou dificuldade de mobilidade, que é o Pró-acessibilidade, pelo qual já atendeu mais de 4 mil clientes desde a sua criação.

Outra importante questão são as ações visando à proteção do meio ambiente. Uma delas é o programa de Pagamentos por Serviços Ambientais (PSA), um instrumento utilizado para recompensar, de forma proporcional, os proprietários de imóveis rurais que margeiam os rios utilizados para captação de água.

Ao aderir ao programa, os proprietários rurais comprometem-se a desenvolver ações de conservação dos recursos hídricos, proteção das áreas naturais, melhorias de manejo, adoção de práticas conservacionistas de uso do solo em suas áreas de produção agrícola, restauração de áreas degradadas, formação de corredores de biodiversidade, entre outras ações que recebem apoio da Companhia Águas de Joinville.

**A preservação dos mananciais, o estímulo ao uso racional da água e a conscientização de crianças e adultos, fazem parte da nossa agenda. As futuras gerações precisam desse nosso cuidado agora. Por isso, a Companhia promove constantemente uma mudança de cultura para se fazer presente no futuro. Sustentabilidade é o nosso propósito.**

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



# MENSAGEM DO CONSELHO

A atividade-fim da Companhia Águas de Joinville, por si só, visa à sustentabilidade social e ambiental, pois leva à população água bem tratada com altos padrões qualitativos, além de evitar que toneladas de esgoto sejam encaminhadas aos nossos rios. A empresa vai além dos aspectos regulatórios e adota os princípios e práticas de ESG (de sustentabilidade ambiental, social e de governança), considerando as questões do zelo ambiental também dentro de suas unidades.

Um exemplo é a entrada da Águas de Joinville no Mercado Livre de Energia, por meio de contratos de compra de energia renovável, solar e eólica. Em 2022, a Companhia evitou a emissão de dez mil toneladas de gases de efeito estufa na atmosfera. A gestão de resíduos, a adoção de canecas pelos funcionários para evitar o uso de copos plásticos e campanhas internas para descarte de lixo eletrônico são outros exemplos de ações de sustentabilidade ambiental realizadas dentro da Companhia.

O bem-estar de seus funcionários também é uma das metas da Águas de Joinville, por meio de treinamentos, bolsas de estudo, palestras sobre saúde mental e a possibilidade de converter a prorrogação da licença-maternidade de 60 dias para 120 dias em meia-jornada. Tudo isso reflete na qualidade, na dedicação e no compromisso com que cada colaborador entrega seu trabalho à população.

Com relação às questões sociais, a Águas de Joinville oferece oportunidade de qualificação profissional e geração de renda à comunidade. A partir de 2022, em parceria com o SENAI-SC, a Companhia passou a promover cursos profissionalizantes gratuitos de instalações hidráulicas e de pavimentação, com vagas prioritárias para mulheres.

A transparência é outro compromisso com os joinvilenses. A Ouvidoria é uma das ferramentas para esse fim, que recebe as manifestações dos cidadãos e realiza as devidas tratativas. As demonstrações financeiras e planos de investimentos estão disponíveis no site da Companhia, no Portal da Transparência. Além disso, funcionários e fornecedores são regidos por códigos de conduta e ética, instituindo a cultura do compliance e da integridade no ambiente corporativo.

Sem deixar de lado a expansão e as melhorias do saneamento básico em Joinville, em 2022, a Companhia investiu R\$ 80,1 milhões para obras do sistema de esgotamento sanitário e R\$ 76,3 milhões para o sistema de abastecimento de água, além dos investimentos recorrentes para manutenção e melhorias operacionais, totalizando cerca de R\$ 180 milhões no ano. Portanto, a Águas de Joinville investiu, em média, R\$ 295,00 por habitante, valor 45% maior que o recurso apontado como mínimo pelo Plansab (Plano Nacional de Saneamento Básico) para garantir a universalização dos serviços, que é de R\$ 203,51 per capita.

**A Companhia Águas de Joinville exerce a sustentabilidade em seu sentido amplo, seja ambiental, social, de governança ou de negócios. O equilíbrio entre esses pilares é essencial para a preservação da empresa, a médio e longo prazo. Dessa forma, o crescimento da Companhia passa pelas relações éticas e transparentes com a comunidade, funcionários e fornecedores, pelo crescimento econômico e bem-estar da população e pela conservação da natureza, dentro e fora das unidades da Águas de Joinville.**

**Giancarlo Schneider**  
Presidente do Conselho de Administração

# SOBRE O RELATÓRIO



Essa é a quinta edição do Relatório de Sustentabilidade da Companhia Águas de Joinville. Neste documento estão os principais resultados econômicos, sociais e ambientais referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. (D102-50)

No ano de 2022, a Companhia Águas de Joinville investiu R\$ 161,8 milhões em obras de saneamento básico. O investimento, ainda maior que em anos anteriores, demonstra o comprometimento da alta direção e das equipes da Companhia em garantir um serviço de abastecimento de água eficiente e de qualidade, bem como em ampliar a cobertura de esgoto coletado e tratado no município.

O Relatório de Sustentabilidade da Águas de Joinville está referenciado nas Diretrizes GRI/Standards (Aplicação Essencial). Trata-se de um modelo difundido globalmente, com o objetivo de auxiliar as organizações a melhor compreender e comunicar a forma como gerenciam os seus impactos econômicos, sociais e ambientais. (D102-51, D102-54)

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





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

A partir destas reflexões e 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 e o Envolvimento com a comunidade.

## MATERIALIDADE

A Companhia Águas de Joinville considerou os seguintes princípios 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 mídia - e pelas lideranças de todas as áreas da Companhia, que expressaram a visão da empresa. Para a consulta, utilizou-se a metodologia de Painel de Stakeholders e a aplicação de questionário on-line que, após tabulado, 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, com empresas do setor público de água e esgoto e a visão da alta liderança, que validou a versão final da materialidade. (D102-46)

	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 HIDRÍCOS 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
	ENVOLOVIMENTO COM A COMUNIDADE	GERENCIAMENTO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES

\*O quadro completo da Materialidade pode ser visto no Índice Remissivo.

O Relatório de Sustentabilidade é publicado anualmente. Comentários, dúvidas ou questionamentos sobre o desempenho econômico e socioambiental demonstrado a seguir, podem ser enviados para Wanessa Brondani, através do contato wanessa.brondani@aguasdejoinville.com.br ou (47)2105-1600. (D102-52, D102-53)



## 1. COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS (Referência: Dez/2022)

### 1.1. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

**2**

Estações de Tratamento  
de Água (ETA)

**13**

Reservatórios, com capacidade total  
de 56.676,00 m<sup>3</sup> de reservação

**79**

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

**2.366 km**

de extensão da rede de água

**162.018**

Ligações ativas de água

**244.164**

Economias ativas de água

**2.100 litros**

de água distribuídos por segundo

## 1.2. SISTEMA DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO

**13**

Estações de Tratamento  
de Esgoto - ETEs

**130**

Estações elevatórias  
de esgoto - Bombeamento

**711 km**

de redes de esgoto

**47.634**

ligações ativas de esgoto



**95.083**

Economias ativas de esgoto

**106.389**

Economias com cobertura  
de esgoto

**32.342 m<sup>3</sup>**

de esgoto tratado por dia

**43,6%**

de cobertura de esgoto



## 1.3. NÚMERO DE COLABORADORES

**454**

Funcionários e 661 profissionais terceiros;

**452**

Funcionários concursados e 2 comissionados;

**14**

Jovens aprendizes;

**1**

Cessão à Prefeitura Municipal de Joinville;

**04**

Diretores;

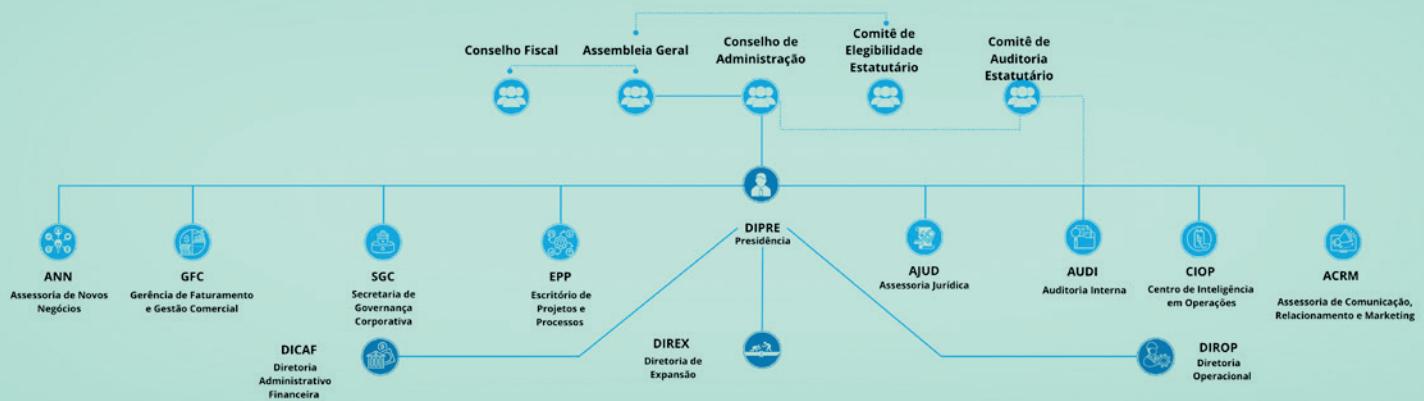
**11**

Conselheiros;

**28**

Estagiários.

## ORGANOGRAMA



**1.4. EBITDA: R\$ 113.448 mil**

# 1.5. NÚMERO DE PESSOAS ATENDIDAS NOS PROGRAMAS SOCIAIS

Por meio do Trabalho Técnico Social (TTS), a Companhia Águas de Joinville atua junto às comunidades onde o sistema de coleta de esgoto está sendo instalado. Este programa contempla diversas ações como reuniões e eventos comunitários, abordagens domiciliares, encaminhamento para atendimento social e ações de educação ambiental, entre outras. Estas iniciativas alcançam diretamente cerca de 30 mil pessoas nos bairros contemplados pelos seguintes sistemas de esgotamento sanitário (SES):

- SES Espinheiros
- SES Bacia 10 (Boa Vista)
- SES Bacia 8.1 e 9 (Boehmerwald, Fátima, Itaum, Jarivatuba, João Costa, Parque Guarani, Petrópolis e Santa Catarina)
- SES Jardim Paraíso
- SES Vila Nova





## 2. PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

## SELO ALIANÇA PELAS ÁGUAS BRASILEIRAS

Em março de 2022, o Programa Águas para Sempre foi um dos 12 projetos contemplados de todo o Brasil para receber o Selo Aliança pelas Águas Brasileiras, concedido pelo Governo Federal, que visa reconhecer projetos de revitalização de bacias hidrográficas em todo o país. A iniciativa de Joinville é a única da região Sul do Brasil que recebeu o reconhecimento.

## SELO ODS

Pelo quinto ano consecutivo, a Companhia Águas de Joinville é signatária dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, a Organização das Nações Unidas. O selo é um atestado de que a empresa cumpriu os compromissos assumidos com a sustentabilidade durante o ano anterior, em especial no que se refere ao ODS número 6 - Água potável e saneamento.

## PRÊMIO EXPRESSÃO DE ECOLOGIA

O Concurso Teatral Água Para Sempre, realizado pela Companhia Águas de Joinville, foi um dos vencedores do Prêmio de Expressão de Ecologia 2022. O projeto concorreu com mais 197 iniciativas e foi um dos premiados. O Prêmio Expressão de Ecologia foi criado em 1993 pela Editora Expressão, com o objetivo de divulgar ações de sustentabilidade para que elas sirvam de exemplo para novas iniciativas nesse ramo.

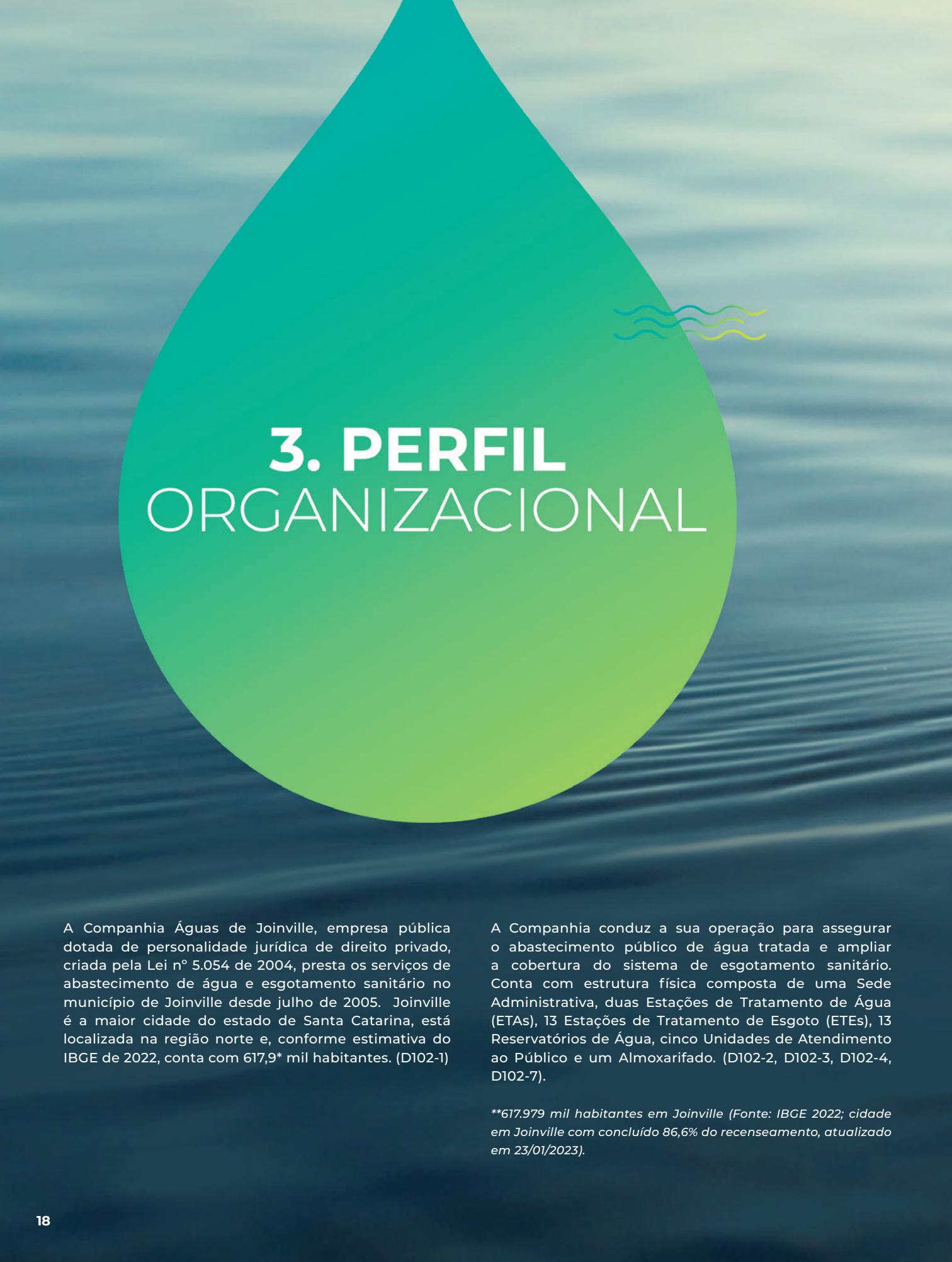
## PROGRAMA NACIONAL DE E-PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

Reconhecimento para a Companhia quanto à aderência às boas práticas de prevenção à fraude e à corrupção. O conjunto de práticas realizadas pela Águas de Joinville para reduzir as fragilidades e alcançar o nível de segurança desejável para as tomadas de decisões, em ambiente regido pela ética e integridade, foi considerado muito alto – maior escala do programa.

## PROJETO FISCAJLIZA COM O 2º LUGAR NO PRÊMIO JOINVILLE FAZ BEM, DA NSC

O FisCAJliza é fruto do programa Gatilho 2021, da Softville, elaborado por estudantes da Udesc, em conjunto com técnicos da Companhia. É um projeto inovador, que possibilita o acompanhamento de obras de manutenção de água e esgoto por meio de câmeras com transmissão ao vivo. Em 2022, conquistou o 2º lugar no Prêmio Joinville Faz bem, da emissora NSC.





## 3. PERFIL ORGANIZACIONAL



A Companhia Águas de Joinville, empresa pública dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada pela Lei nº 5.054 de 2004, presta os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Joinville desde julho de 2005. Joinville é a maior cidade do estado de Santa Catarina, está localizada na região norte e, conforme estimativa do IBGE de 2022, conta com 617,9\* mil habitantes. (D102-1)

A Companhia conduz a sua operação para assegurar o abastecimento público de água tratada e ampliar a cobertura do sistema de esgotamento sanitário. Conta com estrutura física composta de uma Sede Administrativa, duas Estações de Tratamento de Água (ETAs), 13 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), 13 Reservatórios de Água, cinco Unidades de Atendimento ao Públíco e um Almoxarifado. (D102-2, D102-3, D102-4, D102-7).

\*\*617.979 mil habitantes em Joinville (Fonte: IBGE 2022; cidade em Joinville com concluído 86,6% do recenseamento, atualizado em 23/01/2023).

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

O desenvolvimento social e econômico de um país está diretamente ligado ao saneamento básico. Os setores da sociedade mais beneficiados com a ampliação dos serviços de água e esgoto tratados são saúde, educação, produtividade do trabalho, turismo e valorização imobiliária.

O saneamento leva à melhoria da qualidade de vida da população, sobretudo das crianças, com redução de ocorrência de doenças e aumento do rendimento escolar. Além disso, a água potável é um recurso essencial para a saúde dos ecossistemas, preservação dos recursos hídricos e prosperidade das comunidades.

De acordo com o Instituto Trata Brasil, cumprir as metas de universalização do saneamento básico (99% de acesso à água potável e 90% de acesso à coleta e tratamento de esgoto até 2033) trará benefícios líquidos na ordem de R\$ 815,7 bilhões em 19 anos (2021-2040). Isso significa que, para além dos impactos sociais e ambientais, investir em saneamento traz ganho real para o país em termos econômicos.



### 3.2 CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Em Joinville, 99,2% da cidade conta com o abastecimento de água potável, o que demonstra o atendimento ao que preconiza o Marco Legal do Saneamento, que é 99% da população com água potável.

Em 2022, foram investidos R\$ 76 milhões em ampliações e melhorias no Sistema de Abastecimento de Água. Dentre os principais investimentos estão: implantação de 26.166 metros de novas redes de distribuição de água; melhorias na rede do bairro Morro do Meio e troca da infraestrutura no bairro Bucarein. E ainda, em 2022 a Companhia executou 43 melhorias no sistema de abastecimento de água.

Foram implantados 23.270 metros de redes de água, sendo 13.010 metros em polietileno de alta densidade (PEAD), material mais flexível e moderno em relação à tubulação convencional.

A manutenção destas obras de melhorias no Sistema de Distribuição de Água possibilitou a disponibilidade de 96,61% em 2022. Outro importante indicador é o Índice de Qualidade da Água Distribuída no município, o qual se manteve acima de 99,5%.



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

Entre as diretrizes do Marco Legal do Saneamento (Lei 14.026/2020) que mais geram impacto no país, está a universalização dos serviços até 2033 – fornecimento de água potável para 99% da população e coleta e tratamento de esgoto para 90%. As metas para cumprir com esta obrigação precisaram ser apresentadas até março de 2022.

Para a Águas de Joinville, o maior desafio neste contexto é a universalização dos serviços de esgoto, para os quais serão necessários investimentos na ordem de R\$ 1,5 bilhão. Por isso, a Companhia está em fase avançada de negociação com instituições financeiras nacionais e internacionais, para a captação dos recursos necessários, visando consolidar a universalização do serviço de esgotamento sanitário dentro do prazo estabelecido.

Desde que assumiu a concessão dos serviços de água e esgoto no município, em 2005, diversos projetos e obras foram executados para elevar a cobertura de esgoto na área urbana, que era cerca de 15% na época.

Para fazer frente a este déficit, em 2022 foram investidos mais de R\$ 71,7 milhões em expansão do sistema de esgoto, e o resultado de todos os investimentos realizados até então é verificado no índice de cobertura de esgoto do município, que ficou em 43,6% até dezembro de 2022.

Dentre as principais obras executadas, pode-se destacar a conclusão da modernização e ampliação da ETE Espinheiros, com aumento da capacidade de 17 para 41 litros por segundo, e ampliação de 76,49 Km de rede coletora de esgoto.

## PROJETO ESGOTO LEGAL



Em 2022, cerca de 60% dos imóveis vistoriados, com rede coletora disponível, apresentaram irregularidades relacionadas à ligação domiciliar de esgoto, cuja responsabilidade é do proprietário da residência. Como muitas famílias são de baixa renda, a Companhia Águas de Joinville está desenvolvendo o projeto Esgoto Legal, que dará subsídio a beneficiários da tarifa social nas conexões à rede de esgoto e nas adequações da caixa de gordura.

O subsídio é um dos três eixos do projeto Esgoto Legal. Os outros dois são: oferta de linha de crédito especial e formação de mão de obra especializada. O edital para credenciamento de instituições bancárias foi lançado em outubro e já conta com o credenciamento do Sistema Ailos. O terceiro eixo também iniciou em 2022, com a formação de mão de obra especializada, em parceria com uma instituição de ensino de Joinville, o Senai. Há dois cursos ofertados: Pavimentação e Calçaria e Instalações Hidráulicas.

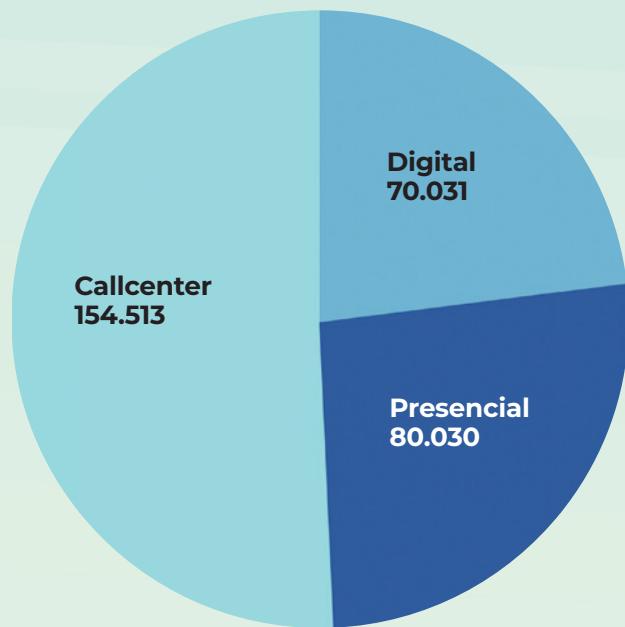
## 3.4. CONSUMIDORES E CLIENTES

Tornar a experiência do cidadão joinvilense com os serviços de água e esgoto mais simples, fácil e transparente, é um dos principais objetivos da Companhia Águas de Joinville. A empresa realiza a segmentação dos clientes, de acordo com suas características e necessidades individuais, para aprimorar a sua prestação de serviço. Além disso, monitora o nível de satisfação e acompanha as solicitações e reclamações registradas, a fim de garantir uma relação de confiança e credibilidade, gerando valor para a comunidade.



### CANAIS DE RELACIONAMENTO

A Companhia Águas de Joinville disponibiliza atendimento de forma multicanal, que inclui atendimento telefônico, presencial e virtual, pelo website, whatsapp e e-mail. Em 2022, foram cerca de 300 mil atendimentos, distribuídos da seguinte forma:



O atendimento telefônico é realizado por meio dos números 115 ou 0800 723 0300 e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana (ligação local gratuita).

O atendimento virtual pode ser acessado por e-mail [atendimento@aguasdejoinville.com.br](mailto:atendimento@aguasdejoinville.com.br) ou pelo formulário Fale Conosco no link: [https://www.aguasdejoinville.com.br/?page\\_id=36675](https://www.aguasdejoinville.com.br/?page_id=36675). Por meio dessa ferramenta, os clientes podem solicitar serviços, fazer reclamações ou consultar informações sobre os procedimentos da Companhia.

Pelo Autoatendimento do website, o usuário pode requerer serviços e acessar diversas informações sobre sua unidade consumidora.

Para os clientes que preferem atendimento presencial, a Companhia disponibiliza cinco unidades localizadas nos bairros Aventureiro, Centro, Comasa, Fátima e Pirabeiraba. Para ser atendido com hora marcada, é possível fazer o agendamento pelo telefone 115.

# TARIFA SOCIAL E ATENDIMENTO INCLUSIVO

O saneamento básico é um direito universal. Por isso, a Companhia Águas de Joinville trabalha para ampliar o acesso dos cidadãos aos seus serviços, incluindo a população de baixa renda e/ou em situação de vulnerabilidade social.

A Companhia Águas de Joinville encerrou o ano de 2022 atendendo mais de 20 mil\* pessoas com a tarifa social, apresentando crescimento de 5,9% em relação ao ano anterior.

A tarifa social segue tabela tarifária diferenciada, e instrução normativa própria, revisada em outubro/2022. A garantia do acesso é comprovada, pois 99,77% dos clientes com tarifa social encontram-se com status da ligação de água ativo.

Com intuito de atender também os clientes com necessidades especiais e/ou dificuldade de locomoção, a Companhia Águas de Joinville mantém ativo o Programa Pró-acessibilidade, que completa 10 anos no início de 2023. Foram realizadas, em 10 anos, 4.317 visitas sociais, sendo que, em 2022, 435 clientes receberam atendimento domiciliar.

\*6.194 clientes foram beneficiados pela Tarifa Social (comum e especial), o equivalente a 20 mil pessoas, considerando a taxa de ocupação por moradia.

A Companhia Águas de Joinville encerrou o ano de

**2022**

ATENDENDO MAIS DE **20 MIL\*** PESSOAS

com a tarifa social, apresentando crescimento de 5,9% em relação ao ano anterior.

## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O resultado das ações de relacionamento e dos serviços prestados pela Águas de Joinville é medido mensalmente por meio das Pesquisas de Satisfação do Cliente, aplicadas após o atendimento ou de forma ativa. O formulário é virtual e encaminhado aos clientes da base cadastral da Companhia, independentemente de existir interação com a empresa durante o período. Essas pesquisas trazem a percepção do cliente quanto à prestação dos serviços e as formas de relacionamento, resultando em ações para melhorias nos processos internos.

## EM 2022, 44.042 CLIENTES

Responderam à pesquisa de satisfação, o que permitiu aferir resultados com margem de erro inferior a 1% e nível de confiança de 99%, atingindo

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE 78,5%.

Além disso, a Companhia Águas de Joinville obteve nota 7,8 na avaliação de reputação no site ReclameAQUI em 2022.

## 3.5 PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE

A Companhia Águas de Joinville participa ativamente da discussão e articulação de políticas públicas que contribuam para o desenvolvimento do seu setor de atuação. É signatária do Movimento Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) de Santa Catarina e participa também do Programa A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública) do Ministério do Meio Ambiente, além de manter cooperações com grupos de pesquisas, a fim de trocar práticas e desenvolver novas tecnologias aplicadas à sua operação. (D102-13)



Além disso, tem participação em:

- Núcleos de Meio Ambiente e de Qualidade da Associação Empresarial 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 Itapocú
- 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 Programa Águas para Sempre
- Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural



## 4. GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA



Governança é o 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.

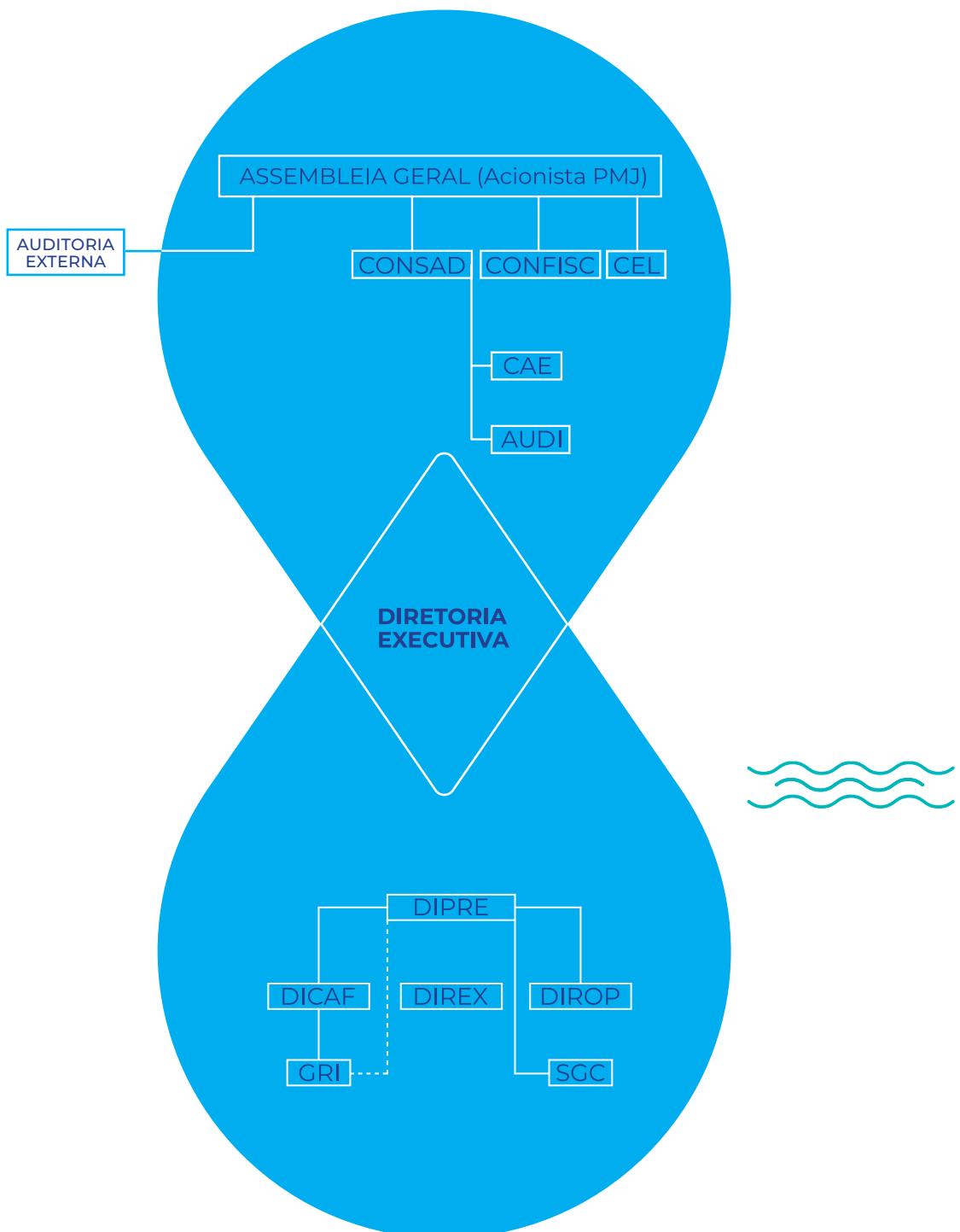
Considerando que a governança corporativa envolve os mecanismos e princípios que regem o processo decisório dentro de uma organização e um conjunto de regras que visam minimizar os problemas de agenciamento, a Companhia vem continuamente melhorando as suas práticas, buscando, desta forma, a manutenção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

A Águas de Joinville revisou a sua Matriz de Materialidade, já em consonância com as melhores práticas de ESG (*Environmental, Social and Governance*). 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.

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

O Modelo de Governança Corporativa é aprovado pelo Conselho de Administração, com o objetivo de aprimorar o desempenho da Companhia e o processo decisório na Alta Administração. Nossa estrutura de governança é composta por: Assembleia Geral, Conselho de Administração, Comitê de Auditoria Estatutária, Comitê de Gestão de Pessoas, Comitê de Elegibilidade, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e unidades internas de governança (Conformidade e Gestão de Riscos e Auditoria Interna).

# ESTRUTURA NA GOVERNANÇA



## 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

**DIPOP:** Diretoria Operacional

**GRI:** Gerência de Riscos, Conformidade, Controle Interno e Inovação

**SGC:** Secretaria de Governança Corporativa

## 4.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico é um processo sistêmico que permite direcionar os rumos de uma organização. Através de um processo contínuo, dinâmico e colaborativo, são definidos e revisados a missão, a visão, os objetivos, as iniciativas e as metas que visam a mudança desejada.

Em 2022, a Companhia optou por manter o planejamento realizado em 2021, utilizando a mesma base metodológica, porém, de forma simplificada, focada na identificação das barreiras que poderiam impactar em seus objetivos e iniciativas estratégicas atuais. Essa análise foi realizada com a participação da alta e média administração.

Num segundo momento, as barreiras foram agrupadas e priorizadas, visando o estabelecimento das principais ações

a serem tomadas para minimização da probabilidade de ocorrência ou impactos decorrentes.

O processo de Planejamento Estratégico da Companhia inicia um mês antes do planejamento orçamentário, visando garantir a compatibilização ao final do processo das ações estratégicas com os recursos necessários. Além disso, o plano estratégico é base para o levantamento e priorização das demandas de treinamentos dos funcionários, tendo assim pleno alinhamento com os instrumentos da UNICAJ - Universidade Corporativa da Companhia Águas de Joinville, em especial, o Programa ELO Cultura CAJ.

A estratégia de longo prazo da Águas de Joinville foi delineada com base na perspectiva de atendimento aos instrumentos de planejamento existentes:

### **Novo Marco Legal do Saneamento Básico - instituído através da Lei 14.026/20;**

**Plano Municipal de Saneamento Básico de Joinville – PMSB** - concluído em 2011 e em processo de revisão, estabelece diretrizes para universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área urbana para os cenários de 750 mil habitantes ou 1 milhão de habitantes no ano de 2035;

**Plano Diretor do Sistema de Abastecimento de Água de Joinville – PDA** - estabelece uma visão mais detalhada dos sistemas de abastecimento de água com relação à infraestrutura, tecnologia e operação;

**Plano Diretor do Sistema de Esgotamento Sanitário de Joinville – PDE** - estabelece uma visão mais detalhada dos sistemas de esgotamento sanitário com relação à infraestrutura, tecnologia e operação, e define as intervenções necessárias e um planejamento global de expansão para universalização dos serviços;

**Plano de Gestão de Perdas de Água e de Energia** - estabelece plano de ações com metas definidas para atingimento de indicadores de eficiência e de redução de perdas de água que busquem a sustentabilidade dos serviços prestados.

A universalização dos serviços de esgoto até o horizonte do Novo Marco Legal do Saneamento Básico é o maior desafio da Companhia, pois os estudos revelam serem necessários investimentos na ordem de R\$ 1,5 bilhão somente para a universalização do esgotamento sanitário.

A aprovação do marco traz oportunidades para as empresas investidoras e instituições financeiras, apoiadas por uma maior segurança jurídica. Existe uma expectativa de disponibilização de mais recursos para o setor de saneamento. Devido a necessidade de buscar parceiros e novos recursos, a Companhia está em fase avançada de negociação e aprovação de crédito com diversas instituições financeiras nacionais e internacionais, visando conseguir os recursos necessários para a universalização do sistema de esgotamento sanitário antes de 2033.



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. GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS, CONFORMIDADE E CONTROLE INTERNO (D419-1)

A gestão integrada de governança, riscos, conformidade e controle interno possibilita o gerenciamento orientado para a prevenção, mitigando eventuais ameaças à estrutura legal e aos ativos físicos da Companhia.

Nesse âmbito, merecem destaque as seguintes ações realizadas em 2022:

- a) Aperfeiçoamento da estrutura e dos processos de Governança Corporativa à luz da Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais). Criação e/ou implementação da Política de Sustentabilidade e revisão da Matriz de Materialidade, por meio de mapeamento e pesquisa junto às principais partes interessadas da Companhia, em consonância com as melhores práticas de ESG e padrão GRI.
- b) Realização da 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> Semana de Integridade, eventos que envolvem diversas palestras sobre temas relevantes de ética e compliance, com convidados internos e externos. Consolidação da implantação da ferramenta de *Due Diligence*, com software contratado da KPMG (TPRM). Criação da base de conhecimento de gestão do controle interno. Execução dos planos de ação decorrentes das oportunidades de melhoria apontadas no âmbito do Projeto ACERTAR (iniciativa da ABAR/MDR e operacionalizado pela ARIS), que visou a avaliação da confiança e exatidão dos dados fornecidos ao SNIS e adequação dos processos internos para atendimento ao E-Sfinge On-line, envio de dados on-line da CAJ ao TCE, conforme IN N.TC-28/2021 do TCESC.
- c) Revisão da Matriz de Riscos Corporativos com horizonte 2023-2027, aperfeiçoamento do processo de vinculação da gestão de riscos com a gestão de não conformidades e controles internos e associação dos riscos corporativos a indicadores de desempenho.

## 4.4 AUDITORIA INTERNA

A auditoria interna é uma atividade de avaliação e consultoria independente e objetiva, desenvolvida para agregar valor e melhorar as operações de uma organização. Ela ajuda a empresa a atingir seus objetivos, trazendo uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança (IIA Brasil – Instituto dos Auditores Internos do Brasil).

Em conformidade com a Lei 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.

Conforme disposto no artigo 44 do Estatuto Social da Companhia Águas de Joinville, a auditoria interna é vinculada ao Conselho de Administração, por intermédio do Comitê de Auditoria Estatutário. Assim, ela reporta-se diretamente ao Comitê sobre os temas pertinentes a sua atuação. Administrativamente, a auditoria interna vincula-se ao Diretor-Presidente.

O Plano Anual de Auditoria (PAINT) é baseado nos riscos mapeados, planejamento e objetivos estratégicos. Ele é aprovado pela alta administração.

## 4.5. ÓRGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES

A COMPANHIA TEM ÓRGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES. SÃO ELES:

- ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
- ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento
- CMSB - Conselho Municipal de Saneamento Básico
- TCE/SC e TCU - Tribunais de Contas Estadual e Federal
- MPSC e MPF - Ministério Público Estadual e o Ministério Público Federal
- IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais
- IMA - Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina
- SAMA - Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
- SECRETARIA DE SAÚDE - Vigilância Sanitária
- INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

## 4.6. NÃO CUMPRIMENTO DE LEIS E REGULAMENTOS NA ÁREA SOCIAL E ECONÔMICA (D419-1)

A Companhia obteve êxito em sustentar perante o Poder Judiciário as decisões tomadas nos processos licitatórios no ano de 2022. O passivo recebeu representativo aumento do contingente das causas classificadas como de possível perda, em razão da discussão de contratos administrativos e de processos de licitação com valores expressivos que somados atingem mais de R\$ 100.000.000,00 (cem milhões de reais).

O setor Jurídico apoiou na consecução de financiamento junto à Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), contrato já firmado, e busca concretizar a assinatura de financiamento junto ao BID para o ano de 2023.

Atuando junto às cobranças, após apontamento do TCE/SC, criou-se uma lista de devedores (aging list) e, dentre outras iniciativas, foram ajuizadas ações de cobrança e intensificado o trabalho nas ações em curso. Como resultado houve o encaminhamento de tratativas para recebimento de 75% do crédito, sendo que o restante da lista será verificado no ano de 2023. Dentre as ações de

cobrança, destaque para o recebimento de mais de R\$ 600.000,00 em ação que discutia a forma de cobrança das suas tarifas no âmbito judicial.

Em matéria tributária foi reconhecida a não incidência da contribuição social sobre o lucro líquido (CSLL) sobre a atualização (SELIC) nos valores recebidos na ação de imunidade tributária, representando mais de dois milhões de reais em créditos tributários a serem compensados.

O Poder Judiciário ainda anulou autos de infração emitidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em que havia cobranças relativas às multas do FGTS e conturbavam a emissão de CND Federal.

No ano de 2022, a CAJ também se viu desobrigada ao pagamento da taxa de utilização das faixas de domínio (Departamento Estadual de Infraestrutura – DEINFRA), resultando em economia de aproximadamente R\$ 200.000,00 (duzentos mil) ao ano. Além da atuação judicial e nos processos administrativos, a AJUD (assessoria jurídica) dedicou atuação junto aos processos estratégicos.

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

Com relação ao Canal de Denúncias, foram registradas 194 ocorrências, sendo 68 delas consideradas válidas (Possuem todos os elementos necessários) e das quais 100% foram tratadas e encaminhadas. Contudo, apenas 19 foram procedentes. (D102-16)

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

#### OUVIDORIA

É o canal entre o cidadão e a Administração Pública. Permite que qualquer pessoa (física ou jurídica) expresse seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e satisfação, com um atendimento ou serviço prestado. A Companhia Águas de Joinville possui Ouvidoria própria. Para registro de manifestações pode ser usado um dos canais abaixo:

- 🌐 Formulário eletrônico no site (todos os dias, 24h):  
<https://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=registrar-manifestacao-a-ouvidoria;>
- 📞 Telefone 115 ou 0800 723 0300 (todos os dias, 24h);
- 📍 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

- 🌐 <https://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=registrar-manifestacao-ao-canal-de-denuncias>

O denunciante recebe um número de protocolo e uma senha para consultar o andamento do processo.



### 4.7.2. COMITÊ DE ÉTICA

Atualmente em seu terceiro mandato, o Comitê de Ética da Companhia foi quase totalmente renovado. Nomeado pelo Diretor-Presidente, em sua composição a Companhia preza pela diversidade e multidisciplinaridade, possibilitando uma visão holística do Comitê por meio dos seus membros que são de diferentes áreas, desde a mais operacional até a administrativa.

O Comitê de Ética é formado por 6 (seis) membros e foi instituído em 2018, por meio da Portaria 2329/2018, com a função de assegurar a compreensão dos valores e princípios descritos no Código de Conduta e Ética. Uma de suas finalidades é a de atuar na gestão sobre a ética profissional tanto dos administradores quanto dos empregados. O Comitê de Ética é um mecanismo de operacionalização do Código de Conduta, ou seja, é um mecanismo de Governança que auxilia na transparência dos órgãos públicos.

Em 2022, foram recebidos, por meio do Canal de Denúncia, 91 processos, sendo 36 tramitados para o Comitê de Ética. Desses, 32 foram totalmente apurados e concluídos pelo Comitê, estando o restante em andamento.

A perspectiva do Comitê é aumentar o nível de consciência dos colaboradores e fornecedores, a fim de evitar desvios de conduta e transgressões ao Código de Conduta.

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

### 4.7.3. COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

O Comitê de Auditoria Estatutário é um órgão formado por integrantes independentes e sem qualquer subordinação à Diretoria Colegiada da Companhia. A finalidade desse comitê é receber denúncias em matérias relacionadas às atividades da administração, de auditor independente, controle interno, auditoria interna, demonstrações financeiras, exposições de risco e transações com partes relacionadas. Quatro processos foram submetidos ao Comitê de Auditoria Estatutário para apuração em 2022.

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

## 4.7.4 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O cidadão pode solicitar informações através do Portal da Transparência. Para isso, basta preencher um formulário no site da Companhia. Em até 20 dias, prazo que dependendo da circunstância poderá ser prorrogado, a Águas de Joinville concederá acesso à informação disponível ou comunicará que não a possui, indicando, quando for de seu conhecimento, a pessoa ou entidade que a detém. No total, 34 pedidos de informação, por intermédio da Ouvidoria, foram realizados em 2022.

## 4.7.5 ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

O processo de engajamento de partes interessadas é um instrumento utilizado como elo entre os atores sociais. A intenção é conjugar interesses da sociedade e do poder público, fortalecendo canais de interação e comunicação com a população beneficiária do projeto para o pleno desenvolvimento de um trabalho participativo e contínuo, promovendo a sustentabilidade do negócio. Na Companhia Águas de Joinville, engajar partes interessadas é uma atividade estratégica em função da natureza dos seus serviços, do seu impacto na sociedade e da abrangência de públicos que podem ser afetados pelas suas atividades. (D102-42)

A Companhia utiliza diversos canais para facilitar este diálogo e aprimorar o relacionamento com os públicos de interesse.

## 4.8. 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
		Voluntariado	Sob demanda
Comunidade		Plano de Engajamento	Conforme cronograma
		Reuniões Comunitárias, Audiências e Consultas Públicas, Caravanas	Conforme cronograma ou necessidade
		Articulações e mediações	Conforme necessidade
		Abordagens domiciliares	Conforme cronograma de obra
		Programa de educação socioambiental e patrimonial: Concurso Teatral, Circuito da Água, Palestras técnicas, Expresso da Águas, Visita às Unidades; Edital de Patrocínio	Conforme cronograma do plano de engajamento

		Oficinas Socioambientais; Oficinas de Água e de Esgoto; Capacitações Rede de Oportunidades; Atendimentos Social	Conforme cronograma do plano de engajamento
Agentes Reguladores	ARIS	Acompanhamento às 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, ouvidoria	Conforme demanda
		Gestão da insatisfação em canais externos: Ouvidoria CAJ, Ouvidoria ARIS, PROCON e Reclame Aqui	Conforme demanda
		Pesquisa de Satisfação	Anual
		Programa Pró-Acessibilidade	Conforme demanda
		Programa Água em Dia	Conforme demanda
		Releases, reuniões e entrevistas	Conforme demanda
Mídia		Programa de Integração a Prestadores de Serviços	Conforme demanda
Fornecedores		Reuniões e e-mail	Conforme demanda



## 5. PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO



O novo Marco Regulatório do Saneamento trouxe desafios e instigou a Companhia a rever seu planejamento, visando o alcance das metas até 2033. Por isso, uma das ações foi, em 2021, a criação do Escritório de Inovação - InovaCAJ. O Escritório tem como objetivo principal atuar como um Hub de Inovação, fazendo a ponte entre as dores reportadas pelas áreas da empresa e os potenciais fornecedores das soluções pertencentes ao ecossistema de inovação. Suas principais iniciativas são: realizar eventos que promovam e fomentem a inovação, firmar termos de cooperação técnica para realização de testes e capacitar os colaboradores em metodologias ligadas à inovação.

Já entre os principais desafios para a universalização do saneamento, estão a redução dos índices de perdas de água, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a otimização no uso de recursos, bem como uma atuação sempre pautada nas melhores práticas de sustentabilidade.

Visando o estímulo, desenvolvimento e acompanhamento de ações inovadoras, a Companhia dispõe, além do Escritório de Inovação - InovaCAJ, do CIOP - Centro de Inteligência em Operações, do EPP - Escritório de Projetos e Processos e da sua Universidade Corporativa.

Em relação ao abastecimento de água, atualmente, o Estado zela pelas outorgas de água, assegurando a captação gratuita e o abastecimento de água potável para a população. Joinville está em uma região hidrográfica que é considerada rica em mananciais. Mesmo assim, a utilização da água de reuso tanto na casa do cidadão, como em Estações de Tratamento de Efluentes para fins industriais, são alternativas em estudo pela Companhia Águas de Joinville, em um cenário futuro, para promover o consumo com eficiência e responsabilidade no uso deste recurso natural. (D102-15).

No InovaCAJ, destacam-se os programas envolvendo os ambientes internos e externos, bem como o portfólio de projetos em andamento em 2022, conforme detalhado a seguir.

## COMPÕEM O AMBIENTE INTERNO (COM OS COLABORADORES):

**Programa de Incentivo à Inovação Colaborativa.** Tem como objetivo potencializar iniciativas inovadoras, sugeridas e implantadas por colaboradores e que tragam benefícios financeiros no âmbito dos eixos estratégicos da Companhia. Equipes que obtiverem maior retorno, conforme régua de pontuação, serão premiadas.

**Programa de Incentivo à Pesquisa Interna da Companhia Águas de Joinville.** Tem como objetivo possibilitar que colaboradores, escolhidos por meio de edital interno, desenvolvam durante um período do seu expediente, estudos e pesquisas relacionadas às demandas estratégicas de caráter inovador da Companhia.

## COMPÕEM O AMBIENTE EXTERNO:

**Proponentes ofertantes de soluções inovadoras:**  
Avaliação de Projetos Potencialmente Inovadores.  
Neste caso são estabelecidas Parcerias Tecnológicas.

**Proponentes selecionados pela Águas de Joinville (exemplos:  
Hackathons e eventos):** cumprem regulamento próprio (edital/regulamento).

**Hackathons:** A Companhia já participou de dois hackathons como patrocinadora do evento, um realizado em 2019 e outro em 2021. Em 2022, realizou o seu próprio Hackathon.



# INICIATIVAS DESTAQUES EM 2022:

Tipo de projeto	Empresa parceira	Fase atual	Entrega
Prova de Conceito(POC)	TUPYFIX	Avaliação	O projeto consistiu na aplicação de peça diferenciada para realizar manutenção em ramais de água. A peça foi fabricada em ferro fundido, em substituição às peças plásticas.
Parceria Técnica	IOSIGHT	Avaliação	Solução de Análise de Dados em Distritos de Medição e Controle (Necessário Integração Telemetria - TI)
Parceria Técnica	GALAX.IA	Escalonamento	Kit de Controle de Booster pelo ponto crítico com Transmissão de Dados via LoRa – tecnologia de comunicação sem fio.
Hackathon	GALAX.IA	Prototipação	Kit de Controle de Booster pelo ponto crítico com Transmissão de Dados via LoRa – tecnologia de comunicação sem fio.
Hackathon	KARTADO	Prototipação	Software de Gestão e Controle de Obra de Expansão (BID, AFD)
Hackathon	Ópera Dados	Prototipação	50 pontos de monitoramento da “energia” da água.
Parceria Técnica	AUXTRAT	Avaliação	Sistema de Lâmpadas UV para desinfecção
Parceria Técnica	UNIFAN	Avaliação	Relatório de Avaliação do Sistema UNIFAN
Contratação	FISCAJLIZA	Aplicação Piloto	Validação do Serviço de Vídeo Fiscalização Remota (Compra de 16 câmeras)
Edital Chamada Pública	SOLINOVA - 374Water – SCWO – Supercritical Water Oxidation	Desenvolvimento	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 Compous	Desenvolvimento	Elaboração de Receita e MVP da Solução - Inovadora para reutilização do lodo da ETA Cubatão na indústria de Cerâmica Vermelha

# PROJETOS ESTRATÉGICOS

Em 2022, foram estabelecidos 23 Projetos Estratégicos para a Companhia, os quais seguiram boas práticas de gerenciamento de projetos e tiveram acompanhamento do EPP - Escritório de Projetos e Processos. Dentre eles, destacamos:

PROJETO SISTEMA PIRÁI SUL – ESTAÇÃO DE ÁGUA E ADUTORAS	Em atendimento ao Plano Diretor de Água da Companhia, <b>o projeto consiste na implantação de uma nova Estação de Tratamento de Água (ETA Piraí Sul) e adutoras</b> no trecho sul do rio Piraí. Estará localizada entre a fábrica GM e o eixo de acesso sul. Terá capacidade para tratar 750 L/s e tecnologia de tratamento avançada. A nova ETA, que atenderá prioritariamente à zona sul de Joinville, dará mais flexibilidade ao sistema operacional, sendo um terceiro ponto produtor de água, bem como permitirá o atendimento às demandas reprimidas em Joinville e municípios vizinhos.
PROJETO MODERNIZAÇÃO ETA PIRÁI	<b>Modernizar e adequar a estrutura da Estação de Tratamento de Água (ETA) Piraí</b> para garantir a capacidade de tratamento de uma vazão de 500L/s em todos os períodos do ano, solucionando as limitações em períodos de intensa precipitação, e mantendo os padrões de potabilidade da água. Está dentro do escopo implantar um novo bombeamento de água bruta, novos filtros, estação de tratamento de lodo gerado na unidade e reservatório de água tratada, além de projetos para reforma e adequação hidráulica, estrutural e elétrica das atuais estruturas para, posteriormente, serem contratadas as respectivas obras.
PROJETO CONTRATO DE PERFORMANCE PARA REDUÇÃO DE PERDAS	<b>Potencializar a redução das perdas de água por meio de contratação de ações por performance</b> , prática que remunera o contratado pelo resultado das ações e utiliza a experiência do mercado em benefício da Companhia. Para redução das perdas aparentes/comerciais, serão contratados serviços de fiscalização, censo cadastral, substituição de hidrômetros, retirada de fraudes e ligações clandestinas. O objetivo é a redução de 3,2% do volume perdido. Com relação às perdas reais/físicas, foi finalizada a modelagem hidráulica da zona sul do município para posterior 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. Com essa contratação estima-se reduzir em 33% o volume perdido de água nesta região.
PROJETO UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	<b>Estruturar atividades para captação de recursos com agentes financiadores nacionais (CEF, BRDE, BNDES) e internacionais (AFD, BID)</b> e contratar projetos de sistema de esgotamento sanitário que possibilitem a execução de obras futuras para o atingimento da universalização de esgoto - 90% de cobertura até 2033. O projeto também prevê estudos para prestação regionalizada dos serviços de saneamento básico nos nove municípios da AMUNESC (Associação de Municípios do Nordeste de Santa Catarina), que contempla também avaliação de alternativas para o modelo de negócio da Companhia.

PROJETO ESGOTAMENTO SANITÁRIO VILA NOVA	<p><b>Implantar/recuperar sistema coletor de esgoto e executar a Estação de Tratamento de Esgoto - ETE Vila Nova</b> com capacidade para tratar 90 L/s (1ª etapa) e 180 L/s (vazão final). A estação receberá o esgoto coletado nos bairros Vila Nova e Morro do Meio. Serão implantados 6 km de redes coletoras de esgoto, 12 estações elevatórias e haverá reforma da rede existente. Representa cerca de 4,5% de aumento da cobertura de esgoto no município.</p>
PROJETO ESGOTAMENTO SANITÁRIO JARDIM PARAÍSO	<p><b>Implantar/recuperar sistema coletor de esgoto e a Estação de Tratamento de Esgoto - ETE Jardim Paraíso</b> com capacidade para tratar 60 L/s (1ª etapa) e 90 L/s (vazão final). A estação receberá o esgoto coletado nos bairros Jardim Paraíso, Jardim Sofia, Vila Cubatão e Bom Retiro. Serão implantados 4,6 km de redes coletoras de esgoto, 10 estações elevatórias e reforma da rede existente. Representa cerca de 3,7% de aumento da cobertura de esgoto no município.</p>
PROJETO ESGOTAMENTO SANITÁRIO BACIA 10 – BOA VISTA	<p><b>Implantar 63 Km de redes coletoras de esgoto e 4 estações elevatórias no bairro Boa Vista.</b> A obra foi dividida em duas etapas, sendo que a 1ª já foi concluída, totalizando 19 km de redes de esgoto e 2 estações elevatórias implantadas. A 2ª etapa consiste na implantação de 44 Km de redes coletoras e 2 estações elevatórias. Representa cerca de 3% de aumento da cobertura de esgoto no município.</p>
PROJETO ESGOTAMENTO SANITÁRIO BACIAS 8.1 e 9 – ZONA SUL	<p><b>Implantar 194 Km de redes coletoras de esgoto e 31 elevatórias.</b> 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 três foram concluídas e três estão em andamento. Representa cerca de 9% de aumento da cobertura de esgoto no município.</p>
PROGRAMA ÁGUAS PARA SEMPRE	<p><b>O Programa Águas Para Sempre é baseado no Pagamentos por Serviços Ambientais (PSA), instrumento que visa recompensar, de forma proporcional, os proprietários de imóveis rurais que margeiam o rio, à montante da ETA Cubatão.</b> Voluntariamente, eles comprometem-se a desenvolver ações de conservação dos recursos hídricos, proteção das áreas naturais, de manejo, adoção de práticas conservacionistas de uso do solo em suas áreas de produção agrícola, restauração de áreas degradadas, formação de corredores de biodiversidade, dentre outros. Conservar e restaurar a bacia do Rio Cubatão é uma ação do presente que promoverá muitos benefícios futuros, garantindo a continuidade do fornecimento de água para Joinville e região, com quantidade e qualidade adequadas, impactando positivamente o meio ambiente e os recursos hídricos.</p>
PLANO DE SETORIZAÇÃO E GESTÃO DE PRESSÃO	<p><b>Em 2022, foi concluído o Plano de Setorização e Gestão de Pressão da zona Sul do município,</b> abrangendo aproximadamente 68.000 ligações. Ao todo, foram projetados 35 novos distritos de medição e controle (DMCs) e 38 novas VRPs. Todas as obras serão contratadas pelo Contrato de Performance e os resultados esperados são de uma redução de 33% no volume perdido da zona Sul.</p>

No decorrer de 2022, o Escritório de Projetos e Processos (EPP) também deu continuidade às iniciativas de criação e otimização de processos internos, principalmente os de maior reflexo para alcance dos objetivos estratégicos da Companhia. Foram revisados e atualizados 16 processos, instituídos três novos processos e publicadas sete novas Bases de Conhecimento. Dentre as quais estão: "Parcerias - Captação de Recursos", "Suprimentos - Medição e Pagamento", "Patrimônio - Gestão de Bens Imóveis" e "Gestão do Relacionamento com o Mercado - Ressarcimento de Danos a Terceiros (Danos Materiais e Lucros Cessantes)".

No ano de 2022, os indicadores que refletem as perdas de água no Sistema de Abastecimento de Água (SAA) não atingiram as metas de redução estabelecidas, principalmente devido ao desempenho no primeiro semestre do ano. Também ainda sentindo o reflexo de um novo contrato de manutenção do SAA iniciado em 2021, com novo fornecedor, o que gerou um período de adaptação. Com a não renovação deste contrato em 2022, ocorreu a mudança na estratégia de contratação dos serviços de manutenção, que considerou dividir a cidade em duas partes: norte e sul. Com isso, foram realizadas novas licitações e duas empresas diferentes assumiram a manutenção do SAA, entre os meses de agosto e setembro de 2022.

A partir desse cenário, os indicadores operacionais começaram a mostrar o reflexo das novas contratações, o tempo médio de conserto de vazamentos, a quantidade de vazamentos ocultos eliminados e o percentual de ramais substituídos integralmente no momento do conserto de vazamentos, que apesar de ficarem abaixo da meta, tiveram um incremento no segundo semestre.

A seguir, são apresentados os resultados de cada indicador operacional, bem como, ações para recuperação dos resultados insatisfatórios:

- Quantidade de hidrômetros substituídos:** foram substituídos 16.323 hidrômetros, superando a meta de 14.688 unidades previstas para o ano de 2022. Essa ação possibilitou que 72% do parque de hidrômetros hoje seja volumétrico e, consequentemente, estamos migrando para uma tecnologia de medição mais eficiente;

- Quantidade de irregularidades sanadas:** foram identificadas e retiradas 4.356 irregularidades ou fraudes no ano de 2022, enquanto a meta prevista era de 4.200. Entre os casos mais frequentes estão as ligações clandestinas, cortes de água violados e fraudes nos medidores;

- Quantidade de vazamentos ocultos executados:** no primeiro semestre do ano, a média mensal foi de 65 consertos. No segundo semestre, observou-se um aumento na média, que passou a ser de 181 vazamentos consertados por mês. No total do ano foram executados 1.464;

- Tempo médio de conserto de vazamento:** este foi o indicador que mais contribuiu para o não atingimento da meta de perdas de água. A média do ano ultrapassou o patamar das 60 horas, mas vem se recuperando com o trabalho realizado pela fiscalização dos contratos responsáveis por estes serviços;

- Quantidade de ramais substituídos:** durante o ano de 2022 foram substituídos 8.201 ramais de água, parte no momento do conserto de vazamento, parte de forma proativa. Após a identificação do histórico dos ramais que mais vazam no sistema, a meta era substituir 9.000 unidades. Essa metodologia visa reduzir o número de "emendas" nos ramais, que são pontos frágeis, diminuindo de forma significativa o número de vazamentos nessas tubulações e que representam grande parte dos vazamentos totais do sistema.

Além das ações descritas para cumprimento dos indicadores operacionais, foram desenvolvidos projetos para atuar nas causas raízes de perdas de água. Entre eles estão os estudos para contratação de serviços para redução de perdas por performance, que remunera o contratado pelo resultado das ações e vem se mostrando uma alternativa viável para reduzir o prazo de implantação das ações.

O Contrato de Performance para redução de perdas aparentes iniciou em 2022, sendo o primeiro contrato nessa modalidade realizado no Estado de Santa Catarina. O escopo do contrato abrange 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. O resultado esperado para este contrato, após a implantação de todo o escopo mínimo, é o incremento de 75.931 m<sup>3</sup> por mês.

Referente ao contrato de performance para perdas reais, em 2022 foram finalizados os estudos hidráulicos para estabelecimento do escopo mínimo e finalizados os termos de referência para a contratação. A área selecionada corresponde à zona Sul do município. Nesta 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. O contrato, que iniciará os trabalhos em 2023, tem como objetivo reduzir 33% do volume perdido da área de abrangência.



## 5.1. PLANEJANDO O FUTURO DA CIDADE

Vinte e três projetos estratégicos, com foco nos objetivos e metas estabelecidas no planejamento da Companhia para os próximos anos, estiveram em andamento em 2022.

Dentre eles, projetos estruturantes necessários à universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Destaque para:

- a) Modernizar a Estação de Tratamento de Água **ETA Piraí**;
- b) Implantar o **Sistema de Abastecimento de Água Piraí Sul**, composto por Estação de Tratamento de Água e 20 Km de adutoras, que disponibilizará 750 L/s de água potável;
- c) Implantar **883 Km** de redes coletoras de esgoto;
- d) Implantar **141 Estações Elevatórias** de Esgoto (bombeamento);
- e) Construir **três Estações de Tratamento de Esgoto** - ETEs Vila Nova, Jardim Paraíso, e Vertente Leste;
- f) Ampliar a capacidade da Estação de Tratamento de Esgoto **ETE Jarivatuba** em três etapas: **900 litros/s, 1200 litros/s e 1500 litros/s.**

Para fazer frente a cerca de R\$ 1,5 bilhão em investimentos necessários à **universalização do sistema de esgotamento sanitário até 2033**, a Companhia está em fase avançada de negociação e aprovação de crédito com instituições financeiras nacionais e internacionais.

### 5.1.1. INVESTIMENTOS REALIZADOS 2022

Em 2022, a Companhia investiu R\$ 161,8 milhões, sendo R\$ 76,3 milhões em água, R\$ 80,1 milhões em esgoto, e R\$ 5,3 milhões em patrimônio institucional.

**Os sistemas de tratamento de água e esgoto tiveram importantes melhorias:**

- Conclusão das obras de modernização e ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto Espinheiros;
- Conclusão do projeto de Modernização da ETA Piraí;
- Implantação de 26,17 km de extensão da rede de distribuição de água;
- Implantação de 76,49 km de extensão da rede de coleta de esgoto.

Principais projetos e obras desenvolvidos em 2022, em atendimento ao que preconizam os Planos Diretores de Água e Esgoto da Companhia Águas de Joinville, estão a seguir.

## COMPROMISSOS DO PLANO DIRETOR DE ÁGUA

1. Conclusão das obras de redes de água do Pacote 3 (prioridade 3), que representam 8,3 km de redes e reforços operacionais para melhoria do sistema de abastecimento de água em diversas ruas do município nos bairros Vila Nova, Nova Brasília, Morro do Meio, Floresta, Atiradores, Bom Retiro, João Costa, Jarivatuba, América, Costa e Silva, Santo Antônio e Jardim Iririú.

Investimento de

**R\$ 3,59 MILHÕES**

2. Continuação das obras de redes de água do Distrito de Medição e Controle (DMC) do Bucarein, que representam 23,3 km de redes para redução de perdas e melhoria da infraestrutura no sistema de abastecimento de água na região.

Investimento de

**R\$ 6,84 MILHÕES**

3. Finalização do projeto básico de modernização da Estação de Tratamento de Água (ETA) Piraí. A modernização da ETA Piraí, com obras previstas para 2023, proporcionará melhorias operacionais e a manutenção do atendimento aos padrões legais de qualidade da água.

Investimento de

**R\$ 1,54 MILHÃO**

4. Contratação semi-integrada para elaboração de projeto executivo e execução de obras para implantação de adutora de água tratada do sistema produtor Piraí Sul. As obras estão previstas para 2023. O projeto permitirá um fornecimento de água contínuo e integral à população, regularizando as condições de abastecimento da região Sul da cidade e, consequentemente, permitindo uma melhor distribuição da água produzida nas demais ETAs.

Investimento de

**R\$ 49,93 MILHÕES**

5. Contratação semi-integrada para a elaboração do projeto executivo e execução de redes de água do DMC Jardim Sofia, que representam 31,36 km de redes para redução de perdas e melhoria da infraestrutura no sistema de abastecimento de água na região do bairro Jardim Sofia.

Investimento de

**R\$ 7,59 MILHÕES**



# COMPROMISSOS DO PLANO DIRETOR DE ESGOTO (D203-1)

1. Conclusão da obra da 3ª etapa (Pacote 4) das Bacias 8.1 e 9.

Investimento de

**R\$ 27,9 MILHÕES**

3. Início das obras da 6ª e última etapa (Pacote 3) das Bacia 8.1 e 9.

Investimento de

**R\$ 32,9 MILHÕES**

5. Início do desenvolvimento do Pacote de Projetos Básicos para Bacia 7, Bacia 8.2, Bacia 11, Bacia Morro do Meio e Bacia Paranaguamirim (em torno de 300 km de rede coletora).

Investimento de

**R\$ 1,9 MILHÃO**

Conclusão em 2022 dos projetos básicos relacionados à Bacia Morro do Meio.

7. Finalização do processo licitatório e início da etapa de elaboração do Projeto Executivo para posterior implantação da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Jardim Paraíso.

Investimento de

**R\$ 26,8 MILHÕES**

9. Conclusão dos serviços de vídeo inspeção nos bairros Vila Nova e Jardim Paraíso, com mais de 80 km de redes inspecionadas nessa etapa.

Investimento de

**R\$ 3 MILHÕES**

11. Início das obras de reforma dos SES Jardim Paraíso e Vila Nova, para colocar em funcionamento o sistema já implantado anteriormente pela Prefeitura.

Investimento de

**R\$ 13,8 MILHÕES**

2. Continuação das obras da 4ª etapa (Pacotes 5 e 6) das Bacia 8.1 e 9.

Investimento de

**R\$ 32,7 E R\$ 20,9 MILHÕES, RESPECTIVAMENTE**

4. Início das obras de reforma da rede coletora da Bacia Adhemar Garcia do SES Jarivatuba, no bairro Adhemar Garcia.

Investimento de

**R\$ 5 MILHÕES**

6. Início da 2ª etapa da obra de rede coletora de esgoto da Bacia 10 (sub-bacias 1 e 2), no bairro Boa Vista, contribuindo para o sistema de esgotamento sanitário do Jarivatuba, com mais de 40 km de rede a serem implantadas e construção das estações elevatórias de esgoto 1 e 2.

Investimento de

**R\$ 20,1 MILHÕES**

8. Contratação do projeto executivo e da obra de implantação da Estação de Tratamento de Esgoto - ETE Vila Nova, para atendimento dos bairros Vila Nova e Morro do Meio.

Investimento de

**R\$ 36,94 MILHÕES**

10. Início das obras de implantação das redes novas dos sistemas de esgotamento sanitário (SES) do Jardim Paraíso e Vila Nova, nos trechos não contemplados pela reforma.

Investimento de

**R\$ 16 MILHÕES E R\$ 18,5 MILHÕES**

em cada SES, respectivamente.

12. Conclusão da obra de execução do SES na região do Hospital Regional, com um total de 571 m de rede coletora e 3.350 m de linha de recalque implantadas, além de 29 novos ramais de esgoto.

Investimento de

**R\$ 1,9 MILHÕES**

# AÇÕES PARA EFICIÊNCIA NA OPERAÇÃO DA REDE DE ESGOTO



**CAJ NA COMUNIDADE:** Uma frente de atuação da Companhia, que pode ser observada em diversos momentos, é voltada para a orientação, esclarecimento e sensibilização da comunidade seja em temas relacionados à água, quanto temas voltados ao esgoto. Uma prova disso é o CAJ na Comunidade, evento itinerante realizado em diversos bairros da cidade. Em 2022, três edições foram realizadas com o intuito de reduzir o índice de imóveis conectados irregularmente à rede coletora de esgoto. Uma no bairro João Costa, outra no Boa Vista e uma terceira edição no Fátima.

**VISTORIAS:** Realizadas 15.478 vistorias e 10.791 revistorias nas ligações intradomiciliares de esgoto. Essas ações visam garantir a conexão adequada dos imóveis à rede coletora, evitar sobrecarga na mesma e melhorar a qualidade nas estações de tratamento, contribuindo para preservação dos rios.

**LIMPEZA:** Aplicação de biorremediador para remoção e controle de incrustação por gordura na rede coletora de esgoto. Contratação de caminhão hidrojato exclusivo para realização de limpeza preventiva por hidrojateamento na rede coletora de esgoto.

**INSPEÇÃO:** Realização de filmagem intratubular em mais de 30 km de rede de esgoto.

**DIAGNÓSTICO:** Elaboração do diagnóstico do Sistema de Esgotamento Sanitário da Bacia 3.2 (cerca de 50 km de rede estudadas), com simulação hidráulica do sistema existente, considerando a tensão trativa, velocidade, capacidade hidráulica, vazões, entre outros aspectos, resultando em projeto de melhoria.

**ACOMPANHAMENTO:** Estabelecimentos considerados grandes geradores de gordura foram acompanhados ao longo do ano. São controlados 82 estabelecimentos, os quais entregam comprovante de limpeza da caixa de gordura.

**COMBATE À INFILTRAÇÃO PLUVIAL:** Adquiridos 11 medidores de vazão para o Sistema de Esgotamento Sanitário (SES), para diagnóstico do sistema e auxílio ao setor nas ações do plano de combate à infiltração pluvial no SES.

**DESASSOREAMENTO:** Realização do desassoreamento das estações elevatórias de esgoto de grande porte, com retirada de 450 m<sup>3</sup> de resíduos – diminuindo, assim, a frequência de manutenções dos equipamentos mecânicos.

**MELHORIA DA ESTRUTURA:** Recuperação estrutural de tubulação de esgoto em travessia do rio Bucarein, de diâmetro DN 800 mm pela tecnologia Cured-in-place pipe (CIPP) em método não destrutivo (MND).

## 5.1.2 SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Apesar de mantidas as obras de melhorias no Sistema de Distribuição de Água, o índice de disponibilidade foi de 96,61% em 2022, reflexo de algumas inconsistências em nosso contrato de manutenção. Entre as principais ações realizadas, podemos destacar:

1. Reforço operacional das redes de macrodistribuição dos bairros Atiradores, Aventureiro, Boa Vista, Comasa, Espinheiros, Glória, Paranaguamirim, Pirabeiraba, Rio Bonito e Vila Nova;
2. Instalação de válvulas redutoras de pressão (VRPs) Setor R7 nos bairros Aventureiro, Jardim Paraíso e Jardim Iririú. A melhoria abrange um total de 28.996 ligações (18,4% do município), obtendo uma redução de volume perdido de aproximadamente 30%, quando comparado com o cenário anterior à instalação das VRPs;
3. Instalação da VRP Agulhas Negras no bairro Fátima e Adhemar Garcia;
4. Instalação da VRP Emílio Petry no bairro Boa Vista;
5. Instalação da VRP Limeira no bairro Boa Vista;
6. Instalação da VRP Piratuba no bairro Iririú;
7. Localização e Reparo de 1.464 vazamentos ocultos.

## ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA

**ETA Piraí:** Em 2022, foi finalizada a substituição do sistema de lavação dos filtros, que passou a contar com válvulas elétricas atuadas através IHM, ou seja, equipamentos para monitoramento e controle do operador.

**ETA Cubatão:** Foi finalizada a recuperação de mais cinco unidades de filtros ascendentes, incluindo instalação de blocos plásticos, com possibilidade de lavação com ar e água. Também foi finalizada a modernização do sistema de acionamento das válvulas de operação dos filtros ascendentes.

## 5.1.3 CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA

Mensalmente, 262 pontos de amostragem são acompanhados. Esse monitoramento é realizado através de procedimentos padronizados que oferecem uma maior qualidade, confiabilidade e rastreabilidade aos resultados gerados.

Diariamente a equipe de amostragem, especializada para realização desse serviço, percorre a cidade de norte a sul, leste a oeste, monitorando a qualidade da água que é distribuída para a população. Os resultados dessas análises podem ser encontrados no site da Companhia (<https://www.aguasdejoinville.com.br/?tag-assunto=analise-agua-esgoto>).

Atualmente, o Laboratório de Controle de Qualidade tem seu procedimento de amostragem padronizado através de uma ferramenta chamada PCQO – Ponto de Controle de Qualidade Operacional.

ANÁLISES  
2022:



## 5.2. EFICIÊNCIA DA GESTÃO COMERCIAL

Ações destaque, em 2022, relacionadas à hidrometriação, leitura e faturamento, telemedição dos medidores de água, fiscalização comercial, cobrança, execução de serviços e captação de clientes.

- 01 Continuidade da política de manutenção do parque de medidores, mantendo o índice de hidrometriação em 100%. Ou seja, toda ligação de água em Joinville conta com medidor instalado, garantindo apuração do volume utilizado pelos clientes e faturamento eficientes.
- 02 Em 2022, foram realizadas 16.354 substituições de hidrômetros. A idade média do parque de medidores da cidade é de 3,2 anos. Uma idade que o caracteriza como um parque renovado, com um índice de submedição apenas de cerca de 3%. Além disso, deu-se continuidade à política de utilização de medidores de alta tecnologia, pertencentes a uma classe metrológica superior, com alto range de trabalho. Os medidores ultrassônicos e volumétricos, os quais pertencem a esta classe metrológica superior, medem conjuntamente 79% de todo o volume micromedido da cidade de Joinville. Toda a nova ligação de água ou padronização de ligação é contemplada com hidrômetro do tipo volumétrico ou ultrassônico, para consumidores normais e grandes consumidores, respectivamente.
- 03 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. Durante o ano de 2022 ocorreram mais de 1.000 ensaios em medidores, visando estudar os melhores modelos de hidrômetros para se obter uma medição justa do consumo de água, bem como aferições solicitadas pelos clientes, garantindo total transparência no processo.
- 04 No processo de leitura e emissão simultânea da fatura, a Companhia preza pela eficiência e transparência. No ano de 2022 obteve-se um índice de faturamento por média de 1,49% e índice de erro de leitura de 0,1%.
- 05 Tarifa Básica Operacional (TBO) - política de tarifação vigente 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. A metodologia de cálculo da TBO 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 este consumo ou não, no modelo de tarifação binário vigente, cada m<sup>3</sup> conta, a partir do primeiro. A tarifação tem por objetivo a manutenção do custo necessário para que a Companhia possa manter sua estrutura de fornecimento de água e esgoto no município e ainda estimular o consumo consciente.
- 06 Continuidade do programa de fiscalização e busca por irregularidades e fraudes. Em 2022, a Companhia realizou 21.379 fiscalizações/abordagens, detectando e sanando 1.939 fraudes (ações ilícitas de furto de água) e 2.417 correções de irregularidades (constatações sem dolo ao prestador de serviços), o que resultou na emissão de 2.293 autos de infrações. Principais fraudes detectadas e sanadas: ligações clandestinas, cortes violados e fraudes em medidores. Ainda dentro das ações de caça-fraudes, foram executados 1.392 serviços, em que se destacam 810 eliminações de ligação clandestina e 204 cortes no ramal por violação. Com isso, estima-se que a CAJ deixou de perder 526.157 m<sup>3</sup> de água, equivalente a mais de R\$ 2,2 milhões.

07 A Companhia possui atuação, em parceria com a Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Habitação, Vigilância Sanitária e outros órgãos públicos, visando 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.

08 Nas ações de cobrança, no acumulado do ano de 2022, foram realizadas 57.126 suspensões temporárias de fornecimento de água em cavalete. Foram ainda realizadas ações de cobrança administrativas com negociação de débitos de forma presencial, além de dois feirões de negociação, com condições especiais de pagamento.

09 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. O ano de 2022 se encerrou com um total acumulado de mais de 63,42% de padronização das ligações ativas da cidade. Além das vantagens na maior facilidade da manutenção e leitura dos hidrômetros, o padrão tem garantido maior qualidade da água fornecida e redução nos índices de fraudes e vazamentos.

10 A Companhia realizou, em 2022, através da Coordenação de Serviços Comerciais, 8.860 vistorias e 677 orientações para instalação de caixa padrão. Dessas, 99% executadas no prazo, resultando em 3.133 ligações novas de água, com 94,59% atendidas no prazo e 3.959 padronizações. Além dos principais serviços, foram adotadas medidas preventivas como 3.124 trocas de ramal da ligação de água, 3.757 substituições de cavalete e 13.680 substituições de tampa de caixa padrão. Todas essas ações facilitaram o acesso ao hidrômetro para leituras e manutenções, bem como aumento da qualidade da água disponibilizada e redução de fraudes e vazamentos.

11 Realização da estruturação do Projeto Ativação, que visa a captação de clientes através da ampliação de redes de água e esgoto, atuação em áreas irregulares, e em clientes com fonte alternativa de abastecimento. Tem o intuito de ampliar a atuação da Companhia, bem como eliminar as fontes próprias que representam risco à saúde pública da população. Foram realizadas 839 abordagens de prospecção de clientes inativos ou com fontes alternativas de abastecimento, resultando em um retorno na ordem de 127 mil.





## 6. COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO (D201-1)



Para garantir a qualidade da prestação dos serviços públicos de saneamento, com responsabilidade na destinação dos recursos recebidos, a Companhia Águas de Joinville elabora o Plano de Investimentos Plurianual - PPA.

O PPA estabelece as diretrizes e metas de investimento para um período de cinco anos, que leva em consideração 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.

O investimento planejado assegura eficiência na aplicação do dinheiro público para a expansão da cobertura de esgotamento sanitário, sem deixar de lado as obras de manutenção e modernização da infraestrutura existente, sempre visando à qualidade de vida da população.

Em paralelo a isso, há a preocupação com a ética e transparência no uso dos recursos. Por isso, em atendimento às diferentes normas que regulamentam o seu negócio, a empresa mantém todas as informações financeiras aplicáveis no Portal da Transparência.

## 6.1. RECEITA

A receita líquida da Companhia em 2022, desconsiderando receita de construção, foi de R\$ 283,6 milhões, sendo 80,4% decorrente de serviço de água e 19,6% do serviço de esgoto. Em relação ao ano anterior, houve um crescimento de 17,47%. O reajuste aplicado em março de 2022 foi de 10,06%, referente ao IPCA acumulado de 2021.

## 6.2. CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2022, o valor de custos foi de R\$ 134 milhões e despesas operacionais de R\$ 61 milhões. Representando respectivamente, 47,3% e 21,4% em relação à Receita Operacional Líquida (ROL).

## 6.3. INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados pela Companhia Águas de Joinville em 2022 totalizaram R\$ 161,7 milhões, sendo R\$ 76,3 milhões aplicados em água e R\$ 80,1 milhões aplicados em esgoto, incluindo investimentos estruturantes e não estruturantes.

Na tabela o valor total por grupo de investimento (em milhares de reais):

	<b>Valor (R\$ mil)</b>
<b>Água</b>	<b>76.344</b>
Melhorias Operacionais Água - Distribuição	37.455
Melhorias Operacionais Água - Tratamento	12.851
Obras de Água – Distribuição	23.995
Obras de Água – Tratamento	2.043
<b>Esgoto</b>	<b>80.105</b>
Melhorias Operacionais Esgoto - Coleta	7.930
Melhorias Operacionais Esgoto - Tratamento	522
Obras de Esgoto - Coleta	63.145
Obras de Esgoto - Tratamento	8.508
<b>Institucional</b>	<b>5.318</b>
Obras Institucionais	809
Melhorias Institucionais	4.509
<b>Total Geral</b>	<b>161.767</b>

---

**Dentre os investimentos realizados em 2022 no sistema de abastecimento de água e no sistema de implantação da rede de esgoto, destacam-se:**

- Conclusão do projeto de Modernização da ETA Piraí;
- Início do contrato da Adutora Piraí Sul;
- Execução de 26,17 km de rede de distribuição de água dos projetos do Pacote 3 e DMC Bucarein;
- Execução de rede de distribuição de água para melhoria do abastecimento do bairro Morro do Meio;
- Ampliação da vazão da ETE Espinheiros passando de 17 l/s para 41 l/s após as obras de modernização;
- Início das obras da ETE Jardim Paraíso, que terá capacidade inicial de 60 l/s, e atenderá parcialmente os bairros Jardim Paraíso, Jardim Sofia, Vila Cubatão e Bom Retiro;
- Ampliação de 76.495 metros de rede coletora de esgoto nos bairros Boa Vista, Zona Industrial Tupy, Fátima, Jarivatuba, Parque Guarani, Itaum, Petrópolis, Guanabara, João Costa, Boehmerwald, Vila Nova, Jardim Paraíso, Jardim Sofia, Bom Retiro e Vila Cubatão.



## 6.4. CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Em 2022, a Companhia assinou contratos de financiamento com o Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul (BRDE) e a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD). Também concluiu a negociação de contrato com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que tem previsão para ser assinado em 2023.

As fontes de recursos, junto a instituições financeiras nacionais e internacionais, também são direcionadas para a execução do plano de investimentos dos próximos anos, que antecipou algumas obras para atendimento às metas trazidas pela Lei 14.026 de 15 de julho de 2020 - Novo Marco Legal do Saneamento.

## 6.5. REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

O capital social da Companhia é de R\$ 400 milhões, representado por 39.958.036 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 25% do lucro do exercício após a dedução da Reserva Legal, Reserva de Contingência e da 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 estabelecido no caput do art. 47.

Os juros sobre capital próprio são calculados dentro do limite de dedutibilidade prevista na lei 9.249/95, 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 esta reclassificação, houve impacto de R\$ 21,27 milhões no resultado do exercício de 2022.

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



## 6.6. DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS 2022

<b>1) RECEITAS</b>	<b>448.896</b>
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	312.647
Outras receitas	117
Receitas Relativas à Construção de Ativos Próprios	139.104
Perdas no Recebimento de Créditos	- 2.972
<b>2) INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>	<b>- 246.077</b>
Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	- 4.643
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	- 102.330
Outros	- 139.104
<b>3) VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>202.819</b>
<b>4) RETENÇÕES</b>	<b>-25.628</b>
Depreciação, Amortização e Exaustão	-25.628
<b>5) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE</b>	<b>177.191</b>
<b>6) VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>	19.002
Receitas Financeiras	19.002
<b>7) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR</b>	<b>196.193</b>
<b>8) DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>- 196.193</b>
Pessoal	-57.316
Impostos, Taxas e Contribuições	-37.071
Remuneração de Capitais Terceiros	-12.260
Remuneração de Capitais Próprios	-21.267
Lucros Retidos / Prejuízos do Exercício	-68.279

\*Exercício findo em 31 de dezembro de 2022 (em milhares de reais).

## Margem EBITDA

DRE	2022
	REAL
<b>Receita Operacional Bruta*</b>	<b>322.754</b>
(-) Deduções	39.183
<b>= Receita Operacional Líquida</b>	<b>283.571</b>
(-) Custos e Despesas	194.697
(-) Outros Resultados Operacionais	1.053
(+) Depreciações/Amortizações	25.628
<b>= EBITDA</b>	<b>113.448</b>
(-) Depreciações	25.628
(-) Resultado Financeiro	-6.067
<b>= Lucro Operacional</b>	<b>93.887</b>
(-) CSLL	4.341
<b>= Lucro Líquido</b>	<b>89.546</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>40,01%</b>
<b>Margem Líquida</b>	<b>31.58%</b>

\*Receita Operacional Bruta sem Receita de Construção

\*\*Exercício findo em 31 de dezembro de 2022 (em milhares de reais).

## 6.7. PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO

O planejamento orçamentário da Companhia Águas de Joinville, para o período de 2023 a 2027, foi aprovado em 30 de novembro de 2022. Os investimentos previstos para o período são no montante de R\$ 1,33 bilhão, com mais de 99% aplicados em obras e melhorias de água e de esgoto, e com vistas ao atingimento de índices de cobertura de esgoto de 67,4% até 2027.



Investimentos	ANO 2023	ANO 2024	ANO 2025	ANO 2026	ANO 2027	TOTAL 2023-2027
<b>Água</b>	<b>94.852</b>	<b>159.017</b>	<b>163.944</b>	<b>145.684</b>	<b>93.013</b>	<b>656.509</b>
Obras de Água - Distribuição	28.073	39.959	23.546	1.620	9.402	102.600
Obras de Água - Tratamento	1.419	24.636	70.470	78.342	20.907	195.775
Melhorias Operacionais Água - Distribuição	49.100	50.813	65.872	61.660	58.621	286.067
Melhorias Operacionais Água - Tratamento	16.260	43.609	4.055	4.062	4.082	72.068
<b>Esgoto</b>	<b>134.566</b>	<b>158.159</b>	<b>144.625</b>	<b>107.510</b>	<b>124.055</b>	<b>668.915</b>
Obras de Esgoto - Coleta	55.594	76.830	72.899	48.369	28.585	282.276
Obras de Esgoto - Tratamento	64.725	71.111	57.875	47.426	90.098	331.234
Melhorias Operacionais Esgoto - Coleta	5.539	5.339	4.117	4.144	4.068	23.206
Melhorias Operacionais Esgoto - Tratamento	8.709	4.880	9.734	7.571	1.304	32.198
<b>Institucional</b>	<b>6.864</b>	<b>1.173</b>	<b>88</b>	<b>847</b>	<b>661</b>	<b>9.635</b>
Obras Institucionais	2.156	468	-	-	-	2.624
Melhorias Institucionais	4.709	705	88	847	661	7.011
<b>Total Geral</b>	<b>236.282</b>	<b>318.350</b>	<b>308.657</b>	<b>254.042</b>	<b>217.729</b>	<b>1.335.059</b>





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



## ÁGUAS PARA SEMPRE

Fornecer água tratada de excelente qualidade; coletar, tratar o efluente doméstico e devolvê-lo limpo aos mananciais. Tudo isso preservando o ecossistema hidrológico em que estamos inseridos ao mesmo tempo em que pensamos no amanhã. Por isso, o nosso compromisso com a proteção dos mananciais é diário.

Um aliado da proteção à natureza é o Águas para Sempre, que teve o segundo edital lançado em 2022. O programa recompensa financeiramente os proprietários rurais que realizam serviços ambientais, isto é, que fazem o manejo adequado e sustentável dos recursos naturais em suas propriedades.

O proprietário rural participante do Águas para Sempre recebe a compensação financeira, chamada de Pagamento por Serviços Ambientais (PSA), após executar o projeto previsto para sua propriedade, com desenvolvimento de ações de proteção das nascentes e vegetação nativa, restauração de áreas degradadas, entre outras.

Atualmente, a área de abrangência do programa corresponde à região próxima à captação da Estação de Tratamento de Água (ETA) do rio Cubatão, principal manancial de Joinville. Na primeira etapa, três propriedades rurais aderiram ao programa.

Em março de 2022, o Programa Águas para Sempre foi um dos 12 projetos contemplados de todo o Brasil para receber o Selo Aliança pelas Águas Brasileiras, concedido pelo Governo Federal, que visa reconhecer projetos de revitalização de bacias hidrográficas em todo o país. A iniciativa de Joinville é a única da região Sul do Brasil que recebeu o reconhecimento. O evento de lançamento do segundo Edital ocorreu dia 25/08/2022, na Sociedade Rio da Prata, e contou com a participação de aproximadamente 50 pessoas.

Além disso, o avanço nas obras de esgotamento sanitário tem impacto direto na qualidade dos recursos hídricos e, consequentemente, na manutenção de todas as formas de vida que dependem deste ambiente. O tratamento de efluentes realizado em 2022 pela Companhia evitou o lançamento de mais de 1.516 toneladas de matéria orgânica (em termos de DBO) e mais de 1.155 toneladas de sólidos nos corpos hídricos da região. Isso corresponde a mais de 252 caçambas de matéria orgânica e mais de 192 caçambas de sólidos (considerando caçambas de 6 toneladas).

## 7.1. FONTES DE ÁGUA (D303-1)

Os rios Cubatão e Piraí são as fontes que abastecem a cidade de Joinville. Além de fornecer água para a população, os rios também são ecossistemas que abrigam uma grande quantidade de seres vivos. Para conservação e sustentabilidade desses mananciais, a Companhia Águas de Joinville monitora a vazão ecológica, isto é, o volume de água que deve ser mantido após a captação para garantir que a vida nos rios e em seu entorno seja preservada.

### Retirada de Água por Fonte

Rio Cubatão	Rio Piraí
Comprimento: 88 Km	Comprimento: 60 Km
Área da bacia hidrográfica: 492 Km <sup>2</sup>	Área da bacia hidrográfica: 451,67 Km <sup>2</sup>
O rio é utilizado para abastecimento público, recreação, agricultura, mineração e produção industrial	O rio é utilizado para abastecimento público, recreação e agricultura
Quantidade de água outorgada pela Companhia: 1.850 l/s	Quantidade de água outorgada pela Companhia: 500 l/s
Vazão ecológica: 2.110 l/s	Vazão ecológica: 283 l/s



A bacia do Rio Piraí vem apresentando, nos últimos anos, períodos maiores de estiagem. Uma forma encontrada pela Companhia para minimizar impactos foi o investimento em tecnologia. A partir da utilização de software de simulação hidráulica, foi possível realizar uma série de ajustes no sistema de distribuição de água. Tais ajustes permitirão a interligação dos sistemas de abastecimento do Rio Cubatão e Rio Piraí mediante manobras operacionais que podem ser acionadas em períodos críticos de escassez.

O Projeto de Simulação Hidráulica, conduzido internamente, foi vencedor do prêmio *Going Digital Awards in Infrastructure 2021*, na categoria Sistemas de Água, Esgoto e Drenagem.

Além do investimento em novas tecnologias, a Companhia está em fase de planejamento para implantação de uma nova Estação de Tratamento de Água denominada ETA Piraí Sul. Estará localizada entre a fábrica GM e o eixo de acesso Sul, terá capacidade para tratar 750 l/s e tecnologia de tratamento avançada.

A nova ETA atenderá prioritariamente à zona sul de Joinville, proporcionando mais flexibilidade ao sistema operacional, e permitirá o atendimento às demandas reprimidas em Joinville e municípios vizinhos.

## Outorga Preventiva ETA Piraí Sul



### Rio Piraí

Comprimento: 60 Km

Área da bacia hidrográfica:  
451,67 Km<sup>2</sup>

O rio é utilizado para  
abastecimento público, recreação  
e agricultura

Vazão máxima pretendida (m<sup>3</sup>/  
h): 4968,0

Vazão ecológica: 1582 l/s

## 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	25.554,07 m <sup>3</sup>	Rio Cachoeira
ETE Brinquedo Mágico	Rede de Drenagem	6220,8 m <sup>3</sup>	Rio Cubatão
ETE Edgard Lehmann	Rede de Drenagem	14619,7 m <sup>3</sup>	Rio Cachoeira
ETE Espinheiros	Lagoa do Varador	918018,1 m <sup>3</sup>	Bacias Independentes da Vertente Leste
ETE Jardim das Flores	Rede de Drenagem	11307,3 m <sup>3</sup>	Rio Piraí
ETE Jarivatuba	Rio Velho	12.597.155,4 m <sup>3</sup>	Bacias Independentes da Vertente Sul
ETE Morro do Amaral	Rio Riacho	57111,0 m <sup>3</sup>	Bacias Independentes da Vertente Sul
ETE Reclimat	Rede de Drenagem	8724,0 m <sup>3</sup>	Rio Palmital
ETE Felicittá	Rede de Drenagem	1949,9 m <sup>3</sup>	UPG 6.2 – Itapocu
ETE Flamboyant	Rio Mississipi	7657,9 m <sup>3</sup>	Rio Cubatão
ETE Waldemiro Rosa	Rio Santinho	11662,9 m <sup>3</sup>	UPG 6.1 – Babitonga
ETE Baumgartem	Rede de Drenagem	2772,0 m <sup>3</sup>	UPG 6.2 – Itapocu
ETE Portal Horizonte	Rede de Drenagem	3780,0 m <sup>3</sup>	UPG 6.2 – Itapocu

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 que estão consideradas no Plano Diretor de Esgoto. (D306-5)

## 7.3. REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS

Na Companhia Águas de Joinville, novos projetos, bem como melhorias operacionais, são submetidos à análise ambiental e social preliminar já na fase de planejamento. Nessa etapa, são identificados os principais impactos, restrições ambientais, licenças e estudos necessários, controles ambientais e compensações aplicáveis. A inclusão das perspectivas ambientais e sociais ficaram oficializadas a partir da Instrução Normativa 121/2021.

Além do atendimento à instrução normativa, diretrizes de agentes financiadores também são aplicadas, sendo as normas ambientais e sociais do Banco Mundial as principais. Em função disso, todos os processos da Companhia foram reformulados. Um deles é o fluxo do processo de análise ambiental, com a inclusão de vários parâmetros, os quais buscam ter melhor avaliação de riscos e impactos ambientais e sociais associados aos projetos.

**Entre os parâmetros analisados podemos salientar:**

- Estudos de Biodiversidade;
- Programas de Passivos Ambientais;
- Programa de contração de mão de obra;
- Programa de treinamento e conscientização ambiental e social;
- Programa de Fiscalização da cadeia de fornecimento primário;
- Programa de prevenção e mitigação de impactos à flora e fauna;
- Plano de engajamento das partes interessadas.

### Controles ambientais em todas as unidades

A Companhia, que tem 100% das suas unidades operacionais licenciadas, conta com uma série de controles ambientais, dos quais destacamos:

- Monitoramento de ruído;
- Monitoramento da qualidade do efluente tratado;
- Monitoramento da qualidade da água do corpo receptor;
- Monitoramento da qualidade da água subterrânea;
- Monitoramento da qualidade do ar e emissão de gases odorantes.

## 7.4. ENERGIA (D302-1/ D302-3)

Em 2022, 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/m<sup>3</sup> e o resultado apurado foi de 0,51 kWh/m<sup>3</sup>. 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) também teve seu índice atingido conforme estipulado. A meta era de 0,72 kWh/m<sup>3</sup> e o resultado apurado foi de 0,70 kWh/m<sup>3</sup>. Mesmo com o aumento no consumo de energia por m<sup>3</sup> tratado devido a alterações no sistema de bombeamento da Estação Elevatória de Esgoto Florianópolis e a criação de novas elevatórias, o volume de esgoto injetado na ETE Jarivatuba também foi maior, ocasionando um bom resultado.

Por meio de diagnósticos energéticos realizados pela Coordenação de Gestão de Energia e Eficiência Energética (CGE), identificou-se que a Companhia possui uma eficiência mediana no Sistema de Abastecimento de Água (SAA) - Indicador PH5 da IWA (0,51 kWh/m<sup>3</sup>.100m), tendo uma oportunidade de redução de 16% no consumo energético (kWh) com ações de eficiência energética.

Assim, diante da oportunidade identificada, a CGE, que tem como missão “Diagnosticar, Planejar e Estruturar Projetos de Gestão de Energia, Eficiência Energética e Geração de Energia” realizou em 2022 as seguintes atividades:

- Adequação da subestação do booster Waldemiro José Borges para realizar o processo de migração para o Mercado Livre de Energia;
- Migração da ETE Jarivatuba para o Mercado Livre de Energia;
- Conclusão do processo para contratação de equipamento portátil para medição de rendimento dos sistemas de bombeamento;
- Ampliação do Sistema de Gestão de Energia;
- Conclusão do processo para contratação do seguro dos contratos de energia para 2023;
- Conclusão do processo para contratação do retrofit do sistema de bombeamento de água da ETA Cubatão;
- Conclusão do processo para Contratação da Turbina Hidrogeradora de Energia na entrada do Reservatório R5.

**Com essas ações, em 2022, o resultado alcançado foi:**

- Redução da emissão de 10 mil toneladas de CO<sub>2</sub> na atmosfera, com a utilização de energia limpa proveniente do Mercado Livre de Energia;
- Economia de R\$ 2,9 milhões com energia.

## 7.5. RESÍDUOS (D306-2)

A Companhia segue padrões rigorosos para gestão e descarte dos resíduos gerados em suas operações, que estão documentados no Plano de Gerenciamento de Resíduos. A elaboração do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) foi iniciada em 2021 e finalizada em março de 2022. Gestores das áreas envolvidas participaram de workshop sobre o tema, no período entre 31/03/2022 e 10/04/2022.

**Através da contratação de empresa, há o objetivo de implementação de melhorias para realizar:**

- A prestação de serviços de coleta, transporte e destinação final de resíduos líquidos e sólidos - Classe I;
- A prestação de serviços de coleta, transporte e destinação final de resíduos líquidos e sólidos sem contaminação com resíduo perigoso;
- Controle da geração dos resíduos nas unidades, incluindo os resíduos que não são transportados e destinados por essa contratação;
- Aquisição dos carrinhos coletores, lixeiras e container necessários para a segregação e armazenamento em cada unidade;
- Elaboração do procedimento de segregação de resíduos e rejeitos para cada unidade, desenvolvimento de treinamento na plataforma utilizada para os treinamentos internos e realização de treinamento presencial em todas as unidades.

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

Volume total de resíduos descartados		Resultados 2022
Resíduos perigosos	Aproximadamente 822,10 Kg de resíduos provenientes do laboratório e da ETA.	
Resíduos não perigosos	<p>Aproximadamente 6.674,58 Kg 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.</p> <p>Aproximadamente 3.288,97 toneladas de lodo de ETA. Aproximadamente 6.461,34 toneladas de lodo de ETE.</p>	

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

<b>Volume de resíduos perigosos por método de disposição</b>	<b>Resultado 2022 (toneladas)</b>
Autoclave (Resíduos de laboratório)	822,10 kg

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

<b>Volume de resíduos não perigosos por método de disposição</b>	<b>Resultado 2022</b>
Reciclagem	Aproximadamente 2.639,44 kg de reciclados contabilizando as seguintes unidades: Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Piraí, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros e ETE Profipo.
Aterro	Aproximadamente 4.035,15 kg de orgânicos e não reciclados contabilizando as seguintes unidades: Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Piraí, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros e ETE Profipo. Aproximadamente 3.288,97 toneladas de lodo de ETA. Aproximadamente 6.461,34 toneladas de lodo de ETE
Compostagem	Aproximadamente 312,73 toneladas de lodo de ETA. Aproximadamente 644,61 toneladas de lodo de ETE
Tratamento de Efluente	Aproximadamente 181,98 toneladas de lodo de ETA. Aproximadamente 1.588,32 toneladas de lodo de ETE
Aterro de Resíduos de Construção Civil (*RCD) – solos, rochas e entulho	Aproximadamente 86.984,80 toneladas de RCD de obras de execução de redes coletora, redes de água, obras na ETE e ETA.
Reciclagem de Resíduos de Construção Civil (*RCD) – solos, rochas e entulho	Aproximadamente 4.155,50 toneladas de RCD de obras de execução de redes coletora, redes de água, obras na ETE e ETA.

\*Resíduo 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 kg 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 exigida 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 (D417-1 / D413-2)

O compromisso da Companhia Águas de Joinville com os colaboradores, clientes e a sociedade se reflete no seu empenho em estabelecer práticas de relacionamento para entender suas necessidades, expectativas e preocupações de maneira que possam ser consideradas na gestão organizacional, na prestação dos serviços e no envolvimento com a comunidade, visando a sustentabilidade dos empreendimentos.

Em 2022, houve adequações nos processos a partir das normas ambientais e sociais do Banco Mundial, alicerçadas em diagnósticos do meio antrópico das áreas de intervenções e da população beneficiária, a partir de dados secundários e primários.



## AÇÕES EM 2022 QUE EVIDENCIAM NOSSO COMPROMISSO



### 8.1. PROGRAMA SOCIOAMBIENTAL

A Águas de Joinville tem seu programa socioambiental, que é colocado em prática através de várias ações com diversos *stakeholders* da Companhia. Somente em 2022, houve um total de **160** ações junto à comunidade, atingindo mais de **31 mil pessoas**.

#### 8.1.1. ARTICULAÇÃO

A articulação com a comunidade é um instrumento utilizado como elo entre os atores sociais, com a intenção de conjugar interesses da sociedade e do poder público, com o intuito de promover a sustentabilidade dos empreendimentos.

Dentro de articulação está previsto o contato com líderes comunitários, grandes comércios, equipamentos públicos como escolas, postos de saúde e centros de assistência social, promovendo canais de comunicação com a comunidade para o pleno desenvolvimento de um trabalho participativo e continuado.

No ano de 2022, foram realizadas articulações presenciais, por e-mail, por whatsapp, telefone, pesquisas online, além dos atendimentos sociais, atingindo aproximadamente **1.500 mil pessoas**.

#### 8.1.2. REUNIÕES, CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

As reuniões, consultas e audiências públicas são canais entre atores sociais que têm como objetivo apresentar o empreendimento e sua importância e conhecer a realidade e as necessidades da comunidade, para embasar o plano de engajamento e iniciar o processo de sensibilização.

No ano de 2022, foram realizados 36 eventos de reuniões, consultas e audiências públicas, atingindo um público de aproximadamente **700 pessoas**.

## 8.1.3. ABORDAGEM DOMICILIAR

A abordagem domiciliar faz parte da estratégia metodológica de intervenção socioambiental da Companhia. Para isso, foram definidos quatro tipos de abordagem:

- Primeira abordagem: Informa sobre o cronograma das obras de esgoto, ressaltando os benefícios do esgotamento sanitário para a saúde e a qualidade de vida;
- Bom Uso da Rede: Aborda sobre o uso correto do sistema implantado;
- Melhorias: Informa melhorias nos sistemas, ressaltando os benefícios da intervenção;
- Padronização Inteligente: Tem como objetivo preservar a infraestrutura de pavimentação, oferecendo serviços comerciais antes das obras de pavimentação da Prefeitura.

Os agentes socioambientais que realizam as abordagens vão de casa em casa para avisar, dar informações e tirar dúvidas sobre as obras e os impactos que podem trazer no dia a dia dos moradores.

Durante as abordagens também é realizada a atualização cadastral, são oferecidos serviços quando identificada a necessidade e distribuídos materiais informativos, inclusive com os canais de comunicação e atendimento da Companhia. Cerca de **12.809** abordagens foram realizadas em 2022, incluindo as por telefonema, as presenciais e através de mala direta.

## 8.1.4. EXPRESSO DA ÁGUAS

O Expresso da Águas é um furgão adaptado da Companhia Águas de Joinville, que leva informação, interatividade, sensibilização e consciência ambiental a escolas, faculdades, universidades, empresas e eventos diversos. O veículo atende ao público de forma itinerante.

A unidade móvel é equipada com uma maquete, que permite aos visitantes a observação do ciclo do saneamento, desde a captação da água do rio para a estação de tratamento de água, a distribuição para os reservatórios e, posteriormente, para as residências. A maquete, que representa uma casa, mostra os pontos internos de distribuição da água e a tubulação que faz a coleta do esgoto, que é enviado para a estação de tratamento e, por fim, é devolvido ao rio.

O Expresso conta também com uma TV, materiais gráficos educativos, jogos e atividades socioeducativas, além de ser acompanhado por uma peça teatral com flexibilidade na linguagem, adaptada conforme o público.

Em 2022, foram realizadas cerca de 45 atividades com o Expresso da Águas e 46 peças teatrais foram apresentadas a um público de aproximadamente **14 mil pessoas**, com destaque de participação na Feira do Livro.



## 8.1.5. VISITA ÀS UNIDADES DA COMPANHIA

As visitas às unidades de tratamento de água e de esgoto da Companhia Águas de Joinville têm por objetivo compartilhar informações sobre o meio ambiente, uso racional dos recursos hídricos e mostrar a tecnologia empregada nos processos de tratamento de água e de esgoto.

Em 2022, foram realizadas 36 visitas nas 2 principais Estações de Tratamento da cidade - ETE Jarivatuba (esgoto) e ETA Cubatão (água), atingindo um público de aproximadamente **900 pessoas**.

## 8.1.6. EDITAL DE PATROCÍNIO

Com o intuito de apoiar iniciativas que promovam a sustentabilidade econômica, social e ambiental, alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em 2022 foram lançados dois Editais de Patrocínio, um para o bairro Vila Nova e outro para o bairro Bucarein.

No total, 15 projetos foram inscritos com propostas relacionadas à gestão e educação ambiental, em especial aos recursos hídricos, por meio de desenvolvimento de materiais, eventos, ações socioeducativas, mostras ou apresentações artísticas, destinadas à sensibilização sobre a importância do saneamento básico, promoção de capacitação profissional e qualidade de vida dos moradores. Os projetos serão colocados em prática em 2023.





## 8.1.7. OFICINAS

Com o intuito de promover reflexão, análise e compreensão da realidade do saneamento básico, além de capacitar sobre como devem ser as instalações hidráulicas prediais e o bom uso da rede, em 2022 foram realizadas sete Oficinas de Esgoto e Oficinas de Água, atingindo cerca de **100 pessoas**.

Também foram disponibilizadas, através do site da Companhia, Oficinas Socioambientais, que visam fornecer aos participantes subsídios para adoção de novos comportamentos e atitudes mais sustentáveis e ainda possibilitar a geração de renda e acesso a tecnologias sociais de forma empreendedora.

Até dezembro de 2022, tivemos cerca de **12 mil visualizações** das oficinas, que estão divididas em 10 vídeos.

## 8.1.8. CAPACITAÇÕES REDE DE OPORTUNIDADES

A Águas de Joinville, em parceria com o SENAI Joinville, ofertou em 2022 dois cursos de qualificação profissional: de Instalações Hidráulicas e de Pavimentação e Calçamento – são ações que fazem parte do plano de engajamento e integram um programa chamado Rede de Oportunidades.

Os dois cursos de qualificação profissional são 100% gratuitos e incluem material didático, alimentação no horário do curso e deslocamento do Senai para os locais das aulas práticas.

A parte teórica dos cursos é realizada nas dependências do Senai e a prática acontece nos canteiros de obras da Águas de Joinville. Foram realizadas seis capacitações, atingindo um total de **201 pessoas**.

## 8.1.9. CARAVANAS - CAJ NA COMUNIDADE

As caravanas são eventos que ocorrem nas regiões onde a rede de esgoto ficou pronta e liberada para que os imóveis possam ser conectados. São realizadas para receber a comunidade presencialmente e esclarecer dúvidas sobre o sistema de esgotamento sanitário.

Fiscais e técnicos da Companhia participam do evento e ficam disponíveis para informar, orientar e responder as perguntas da população, facilitando o entendimento sobre como conectar-se corretamente à rede coletora.

Foram realizadas três Caravanas em 2022, atingindo um público de aproximadamente **157 pessoas**. Os eventos aconteceram nos bairros João Costa, Boa Vista e Fátima.

## 8.1.10. PESQUISAS JUNTO À COMUNIDADE

As pesquisas junto à comunidade são canais entre atores sociais e têm como objetivo conhecer a realidade e as necessidades da comunidade, para embasar o plano de engajamento e iniciar o processo de sensibilização. No ano de 2022, foram realizadas 5 pesquisas, atingindo um público de aproximadamente **1.000 pessoas**.



## 9. RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Águas de Joinville estabelece seu propósito para além das obras de água e esgotamento sanitário. A Companhia também lança seu olhar para o entorno, promovendo ações de voluntariado que beneficiam a comunidade e o meio ambiente.

Diversas ações ocorreram ao longo do ano, com destaque para:

**1) Entrega de cestas básicas às famílias joinvilenses em situação de vulnerabilidade social**

No decorrer do ano, colaboradores da Companhia efetuaram doações de cestas básicas. No total, 111 cestas foram entregues para famílias vulneráveis, que são atendidas pelo segmento social da Coordenação de Experiência do Cliente (CEC).

**2) Dia das Crianças**

Evento interno de Dia das Crianças com o intuito de integrar os funcionários e seus familiares, promovendo agentes multiplicadores de informações e boas práticas dos serviços realizados pela Companhia. O evento ocorreu na sede administrativa e contou com 70 participantes, sendo 10 adultos da comissão organizadora e 60 crianças.

**3) Campanha de Natal**

Tradicional campanha interna no período natalino, tem o objetivo de instigar a responsabilidade social e fomentar o sentimento de partilha e solidariedade nos funcionários através da doação de kits escolares e cestas básicas à comunidade vulnerável. Em 2022, o Natal Solidário atendeu 47 crianças e adolescentes, de 1 a 15 anos, da comunidade Vigorelli, situada em Joinville, além de 30 famílias atendidas pelo segmento social da CEC.

**4) Semana Lixo Zero**

Durante a Semana do Lixo Zero de 2022 a Companhia promoveu o descarte correto de resíduos eletrônicos gerados pelos colaboradores. Como resultado, cerca de 29,63 kg de materiais eletrônicos foram encaminhados para reciclagem em parceria com a empresa Belliville. Também disponibilizou, através de ações de comunicação interna, o contato para realizar o agendamento da coleta de eletrodomésticos maiores.

**5) Campanha do Agasalho**

O Comitê de Responsabilidade Social da Companhia Águas de Joinville, em parceria com o Centro de Integração Empresa Escola – CIEE, realizou entre os dias 16/06/2022 e 08/07/2022, uma campanha do agasalho junto aos seus colaboradores.

O principal objetivo foi arrecadar roupas, agasalhos e cobertores para encaminhar ao Projeto Missão Morro do Meio, o qual destinou às famílias atendidas pelo Projeto.

A instituição atende crianças e adolescentes, oferecendo oficinas de canto, aulas de violão, flauta, teclado, trompete, além de grupo de escoteiras e escoteiros no contraturno escolar.

A instituição também atende toda a comunidade do bairro, ajudando famílias vulneráveis através de doações de alimentos e vestuário.

Na campanha foram arrecadados 389 itens de vestuário masculino, feminino e infantil.

Após a realização da Campanha do Agasalho, a Companhia fez outra ação em favor do Projeto Missão Morro do Meio: doações de cestas básicas e produtos de limpeza para atender famílias do bairro atingidas pelas fortes chuvas dos dias 09 e 10/8/2022.



## 10. GESTÃO DE PESSOAS

## 10.1.1. DIVULGAÇÃO 102-7 ESCALA DA ORGANIZAÇÃO

- Número total de empregados: **454**
- Número total de colaboradores terceirizados: **661**,  
sendo **343** em contratos de serviços contínuos e **318**  
em contratos de obras ou prestação de serviços.

### **Enfrentamento à COVID-19**

Em 2022, deu-se continuidade às ações de enfrentamento à pandemia por Covid-19 no âmbito organizacional. Foram mantidos os protocolos vigentes e ainda acrescentados outros, conforme orientações dos serviços de Saúde e Vigilância Epidemiológica relacionados aos decretos estaduais e municipais.

#### **Ações de enfrentamento COVID-19:**

- Comitê de Crise;
- Comunicação formal para todos;
- Sanitização por empresa certificada dos ambientes onde houvesse suspeita ou caso confirmado;
- Protocolos institucionais (revisados conforme novas normas e orientações);
- Protocolo de acolhimento psicossocial;
- Canal de comunicação 24 horas para atendimento às dúvidas;
- Distribuição de álcool gel individual e nas áreas, como reforço na limpeza dos ambientes;
- Treinamentos para internos com Diálogos Diários de Segurança (DDS);
- Divulgação de comunicados sobre as medidas protetivas.

Também houve o acompanhamento e suporte pelo serviço de saúde e assistência social, totalizando 217 casos acolhidos e suporte para 44 casos de familiares. E foram acompanhados 173 funcionários, entre casos suspeitos ou confirmados.

Outra importante medida foi o protocolo de solicitar o retorno dos funcionários vacinados somente após 30 dias da segunda dose de vacina - 15 dias a mais que o protocolo recomendado. E, para quem apresentasse restrição médica, pode continuar em teletrabalho (para grupo de risco).

A Companhia adotou todas as medidas possíveis de prevenção e protocolos efetivos, visando a manutenção das atividades essenciais, sem prejuízo ao processo de produção e distribuição de água e ainda de coleta e tratamento de esgoto, para que a população não sofresse mais nenhum impacto devido à pandemia.

### 10.1.2. Divulgação 401- 1 Empregos

Nº de empregos no final período		2022	
Por Gênero		Masculino	Feminino
Sede		193	127
ETE Jarivatuba		12	6
ETE Espinheiros		4	1
ETE Profipo		0	1
ETE Morro do Amaral		0	1
ETE Condomínios e Loteamentos		2	1
Almoxarifado		27	4
ETA Cubatão		17	22
ETA Piraí		9	2
Atendimento		13	12
<b>Total por gênero</b>		<b>277</b>	<b>177</b>
<b>Total</b>		<b>454</b>	



<b>Nº de empregos no final período</b>	<b>2022</b>		
<b>Por Idade</b>	<b>Abaixo de 30</b>	<b>30 - 50</b>	<b>Acima de 50</b>
<b>CAJ</b>	57	335	62

<b>Nº de empregos no final período</b>	<b>2022</b>	
<b>Por tipo de emprego</b>	<b>Turno de Trabalho</b>	<b>Nº de Colaboradores</b>
Operadores e Agentes de Estação	6 horas diária 6x2 semanal	60
Jornalista	5 horas diária jornada segunda a sexta	1
Assistentes Sociais	6 horas diária jornada segunda a sexta	2
Técnico em Saneamento	12x36	6
Demais funções	8 horas diária jornada segunda a sexta	385
<b>Total por tipo de emprego</b>		<b>454</b>

Considerando a revitalização do processo de avaliações de desempenho que está sendo conduzido em conjunto com uma consultoria especializada, no ciclo de 2022 não foi realizada a avaliação de maneira formal. Os colaboradores elegíveis a este instrumento de gestão de pessoas tiveram uma reunião de alinhamento e receberam feedback do seu gestor direto. Para o ciclo 2023 o processo será retomado.

## 10.2. SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL (D403-1)

A Companhia Águas de Joinville está sempre alerta à preservação da vida, da saúde e da segurança dos colaboradores. Para isso realiza eventos e capacitações com o objetivo de sensibilizar e orientar os procedimentos que asseguram um comportamento seguro.



## 10.2.1 ATIVIDADES PREVENTIVAS

- **CIPA 2022-2023:** Cinco comissões criadas e treinadas. Elas estão no Almoxarifado, na área Comercial, na sede administrativa e na Estação de Tratamento de Água do Cubatão e Estação de Tratamento de Esgoto do Jarivatuba. No total, são 31 membros treinados (inclusive os aptos em caso de vacância);
- Seis designados e treinados. Eles estão na Estação Piraí, Estação Espinheiros, nos postos de atendimentos do Fátima, Aventureiro, Pirabeiraba e Comasa;
- Em 2022, os cipeiros tiveram um total de **740 horas de treinamentos**;
- **Brigada:** Cinco Brigadas. Elas estão na Central de Atendimento, na Estação de Tratamento de Água do Cubatão, na Sede Administrativa, no Almoxarifado e Estação de Tratamento de Esgoto do Jarivatuba. No total, são 37 membros treinados;
- **Campanha anual de vacinação antigripal:** 274 funcionários quiseram a vacina, que é subsidiada pela Companhia;
- **Sensibilização Setembro Amarelo:** 51 participantes na atividade, que teve duração de duas horas;
- **Sensibilização Outubro Rosa:** 26 participantes na palestra, que teve duração de 1h30;
- **Sensibilização Novembro Azul:** 25 participantes na atividade, que teve duração de 40 minutos;
- Distribuição de **8,7 mil Equipamentos** de Proteção em 2022.
- **Realização de vistorias preventivas e corretivas:** 56 em contratos terceirizados e 48 em unidades próprias;
- **Análise de termos de referência com emissão de parecer:** 139 TRs;
- **Análise de projetos de ETEs de Loteamentos:** 5 Projetos;
- **Análise de projetos de novas unidades ou ampliações:** 9 projetos com contribuições e análises;
- **Reuniões/Apresentações de segurança com contratadas para orientações e obrigatoriedades de segurança (antes de iniciar os serviços):** 35 apresentações;
- **SIPATMA - Foram 20 atividades no total, sendo distribuídas em 2 apresentações de teatro, além de 4 apresentações nas unidades da empresa, 9 palestras com temas de saúde e segurança, 1 atividade interativa e 2 atividades físicas em grupo:** 707 participantes (entre colaboradores e terceiros), somando um total de 670 horas direcionadas para os temas.





## PROGRAMA VIVA BEM – FOCO EM PREVENÇÃO E CUIDADOS COM SAÚDE MENTAL



O Programa Viva Bem foi criado considerando a estimativa de especialistas sobre o aumento mundial de casos de adoecimento mental, em decorrência da pandemia. Além disso, já constatávamos internamente o número expressivo de afastamentos gerados por transtornos mentais e que justificava tratativas. Este programa tem como objetivo principal desenvolver ações que visam à prevenção e à promoção da saúde mental no ambiente de trabalho.

O Viva Bem nasceu em janeiro de 2022, quando os protocolos de atendimento da Gestão de Pessoas foram criados e a orientação com o letramento da liderança foi realizada. Depois disso, 41 atividades foram executadas nas unidades da empresa, incluindo palestras, workshops, eventos e rodas de conversa, resultando em 898 participações.

A atenção à saúde mental dos colaboradores é uma prática de responsabilidade social que engloba o “S” do sistema organizacional ESG - *Environmental, Social and Governance*. Somado a isso, a Companhia faz parte do movimento em prol dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), sendo que dentre os 17 objetivos o 3º reafirma a preocupação com o tema de saúde e bem-estar das pessoas de forma integral, incluindo o aspecto mental.

Neste primeiro ciclo do Viva Bem percebemos o aumento da procura por aconselhamento com as profissionais de referência do programa (assistente social e psicólogas) e interesse por psicoterapia, dentre outras práticas de autocuidado.

Sendo assim, o Viva Bem mesmo estando em constante aperfeiçoamento para ser cada vez mais aderente à necessidade da organização, já tem estruturado procedimentos compatíveis com aqueles que o Movimento Global – Mente em Foco indica às organizações. Nesse sentido, cita-se: ter um profissional de referência para acolhimento, encaminhamento, orientação e manejo de crises, realização de ações educativas sobre saúde mental e orientação da liderança.



## 10.2.2 ACOMPANHAMENTOS DE SAÚDE OCUPACIONAL

- Consultas - emissão de ASO ocupacionais: 743
- Exames complementares: 3.066
- Atendimentos especializados Psicossociais: 220

## 10.2.3 TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO DE TERCEIROS

Em 2022, 2.020 empregados de terceiros foram treinados, totalizando 5.500 horas de treinamentos para empresas contratadas. O objetivo é orientar quanto à segurança e saúde dos trabalhadores a serviço da Companhia, sobre os riscos ocupacionais existentes nos locais de trabalho e as medidas de controle adotadas pela empresa para reduzir ou eliminar tais riscos. Além disso, também visaram conscientizar participantes para:

- Medidas preventivas para a pandemia COVID-19;
- A necessidade de autoproteção e os riscos gerados durante a realização dos serviços;
- Limites de Tolerância de exposição aos riscos quando aplicável;
- Serviços e locais restritos aos profissionais capacitados, habilitados e autorizados;
- Como proceder em caso de Acidentes de Trabalho;
- Aplicação, uso correto e direitos e deveres de EPIs e EPCs.

## GÊNERO E INCLUSÃO

### **Empresa Cidadã**

Na CAJ, a licença-maternidade é de seis meses e a licença-paternidade é de 20 dias. Em 2022, a Companhia disponibilizou um novo benefício para as mães: 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.

### **Rede de Oportunidades**

Em parceria com o SENAI de Santa Catarina, a Companhia oferece cursos 100% gratuitos de instalações hidráulicas e pavimentação, que fazem parte do programa Rede de Oportunidades. O objetivo é promover geração de renda e educação inclusiva – por isso, 30% das vagas são prioritárias para mulheres. Em 2022, 27,1% dos alunos formados eram do sexo feminino.

### **Programa Pró-acessibilidade**

Desde 2013, a Companhia oferece atendimento domiciliar aos clientes com mobilidade reduzida. Em 2022, foram realizadas 436 visitas sociais a idosos, pessoas com deficiência e famílias em situação de vulnerabilidade social. Para solicitar o serviço, basta o cliente com dificuldade de locomoção entrar em contato com a Companhia pela central telefônica 115.

### **Atendimento inclusivo**

Em 2022, a equipe da Águas de Joinville realizou 202 acompanhamentos sociais de idosos, doentes e pessoas com deficiência. O objetivo da ação é evitar o corte de água, seja por esquecimento ou confusão nas datas de pagamento.

**No quadro de empregados efetivos, 39,2% são do sexo feminino.**

**48,1% dos cargos de coordenação, gerência e assessoria são ocupados por mulheres.**



## 11. RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR

Uma relação transparente com o consumidor perpassa também por controles rigorosos e confiáveis da qualidade da água entregue. Para garantir essa relação de transparência e credibilidade, o Laboratório de Controle de Qualidade (LCQ) é acreditado junto à CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO no Sistema de Gestão da Qualidade da Norma ISO 17025, desde 2012. A acreditação confere a garantia nos resultados das análises laboratoriais apresentadas e o compromisso em melhorar os processos para que o cliente esteja satisfeito com os serviços prestados.

Os parâmetros acreditados referem-se à qualidade da água para consumo humano e são 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, tendo a aprovação da manutenção deste reconhecimento em 2022.

Auditórias internas periódicas também são instrumentos importantes para garantir a confiabilidade. O Sistema de Gestão da Companhia tem um cronograma estabelecido para realização destas de forma anual. Em 2022, foram realizados 2 (dois) processos de auditoria envolvendo o Laboratório de Controle de Qualidade de Águas e de Efluentes.

## 11.1. FATURA DE ÁGUA (D417-1)

A fatura é disponibilizada mensalmente, de forma impressa, a todos os domicílios. Os clientes possuem ainda a possibilidade de emitir a segunda via pelo website da Companhia. No segundo semestre de 2022, a partir da transição do sistema de informações comerciais e de atendimento da Águas de Joinville para uma nova versão, também foi implantada a opção de solicitar somente a fatura digital. Assim, por meio do canal de autoatendimento, o cliente seleciona se deseja receber a fatura online, física ou ambas.

Na fatura constam os itens consumidos e custos dos serviços, de forma a permitir o seu controle direto pelo usuário final; informações das leituras atual e anterior do hidrômetro; informações mensais sobre a qualidade da água entregue aos consumidores e; dados do cliente e informações para contato com a Companhia.

O documento segue as diretrizes do Decreto Federal nº 7.217/2010, do Decreto Federal nº 5.440/2005, da Lei Complementar Municipal nº 396/2013 e da Resolução nº 19 de 2019 do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento.

## TBO – COBRANÇA MAIS JUSTA E PROPORCIONAL (D417-1)

Quanto à segmentação de mercado, os usuários da Companhia Águas de Joinville são classificados em segmentos denominados categorias de consumo, as quais são divididas em: residencial, comercial, industrial e pública. Até 2020, a Companhia aplicava a regra de cobrança pelo consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>. Em 2021, passou a adotar a TBO - Tarifa Básica Operacional, a qual consiste em uma tarifa fixa de disponibilidade do sistema, somada à tarifa variável, que depende do consumo de água medido no hidrômetro de cada usuário, o que se manteve em 2022.

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

<b>TÓPICO</b>	<b>DIMENSÃO GOVERNANÇA ASPECTOS</b>	<b>INDICADORES GRI</b>
Gestão e integridade	Ética e Integridade Leis e Regulamentações	D102-16; D102-17 D 419-1
Saúde financeira	Desempenho Econômico Concessão de água e esgoto	D201-1 D201-4
<b>TÓPICO</b>	<b>DIMENSÃO AMBIENTAL ASPECTOS</b>	<b>INDICADORES GRI</b>
Universalização do acesso à água e ao tratamento de esgoto	Fontes de Água Efluentes	D303-1; D303-2 Indicadores Operacionais D 306-1;
Redução de impactos ambientais da operação	Infraestrutura e serviços Inovação Gestão de Recursos Hídricos	D 203-1; e Esgoto
Relação transparente com os consumidores	Biodiversidade	D304-1
Gestão de Pessoas	Consumo de energia Resíduos	D302-1; D302-3 D306-2; D306-4
<b>TÓPICO</b>	<b>DIMENSÃO SOCIAL ASPECTOS</b>	<b>INDICADORES GRI</b>
Envolvimento da Comunidade	Treinamento Saúde e Segurança	D404-1; D404-3; D403-1
Relação transparente com os consumidores	Informações sobre serviços/transparência	D417-1; D417-2; D417-3

<b>PORQUE É RELEVANTE</b>	<b>LIMITE (Interno)</b>	<b>LIMITE (Externo)</b>
Gestão ética e responsável de empresa estatal	Lideranças e Colaboradores	Agentes do governo, fornecedores, consumidores e sociedade
Gestão de riscos	Governo, Lideranças e Colaboradores	Órgãos Reguladores, Fiscalizadores, Colaboradores, Fornecedores, Consumidores
Cumprimento do plano de investimentos	Lideranças, Colaboradores, Governo	Colaboradores, fornecedores, consumidores
Gestão de riscos	Governo, Lideranças e Colaboradores	Órgãos Reguladores, Fiscalizadores, Colaboradores, Fornecedores, Consumidores
<b>PORQUE É RELEVANTE</b>	<b>LIMITE (Interno)</b>	<b>LIMITE (Externo)</b>
Preservação de rios limpos e vivos	Sistema de captação e distribuição de água	Rios, mananciais e aquíferos
Preservação de rios vivos e limpos	Sistema de tratamento de esgoto	Rios e mares
Preservação da infraestrutura da cidade		Fornecedores Consumidores Cidade de Joinville
Soluções inovadoras dos sistemas de água e esgoto		Consumidores
Manejo adequado dos recursos hídricos	Sistema de captação e distribuição de água	Rios, mananciais e aquíferos
Preservação de ecossistemas	Sistema de captação e distribuição de água	Matas ciliares, rios, mananciais e aquíferos
Preservação de recursos naturais	ETA, Sede Administrativa	Consumidores
	ETA, Sede Administrativa	Natureza
<b>PORQUE É RELEVANTE</b>	<b>LIMITE (Interno)</b>	<b>LIMITE (Externo)</b>
Competências dos colaboradores	Colaboradores	Consumidores
Preservar a vida de colaboradores e terceiros	Colaboradores	Fornecedores
População com transparéncia nas informações sobre os serviços de água e esgoto		Consumidores
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
D102-47	Lista de tópicos relevantes	Tópicos Materiais
		Relação de Tópicos 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	
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
D401-1	Contratações de novos empregados e turnover	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/Araújo Comunicação

## **Tiragem**

### **300 exemplares**

Este relatório foi impresso com uma tiragem reduzida, destinada somente à distribuição entre colaboradores, conselheiros e stakeholders da Companhia Águas de Joinville, visando, sobretudo, minimizar impactos ambientais.

## **Fotografias**

Arquivo Companhia Águas de Joinville

## **Companhia Águas de Joinville**

R. XV de Novembro, 3950 – Glória.

CEP: 89216-202

Joinville – Santa Catarina, Brasil.



# RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**