

# DO RIO AO RIO



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018

# DO RIO AO RIO

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOINVILLE

Prefeitura de  
Joinville

### Udo Döhler

Prefeito Municipal

### Nelson Coelho

Vice-Prefeito

### COORDENAÇÃO GERAL

Companhia Águas de Joinville

Gerência de Governança, Riscos e Conformidade

### LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

Companhia Águas de Joinville.

Agradecemos a todos os colaboradores que se envolveram na elaboração do Relatório de Sustentabilidade da CAJ.

### CONSULTORIA GRI E REDAÇÃO

Nexus Consultoria em Sustentabilidade

### DESIGN E LAYOUT

Companhia Águas de Joinville – Assessoria de Comunicação

Fábio Abreu: Diagramação final, gráficos e mapas

### FOTOGRAFIAS

Arquivo Companhia Águas de Joinville

### COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

Sede administrativa

R. XV de Novembro, 3950 – Glória

CEP: 89216-202

Joinville – Santa Catarina, Brasil

## MENSAGEM DA PRESIDENTE

### Um 2018 de crescimento para a Companhia

**A** responsabilidade social faz parte da essência da Companhia Águas de Joinville. Entregar água pronta para beber, garantir que nossos rios estavam limpos e vivos, incentivar a conscientização ambiental, respeitar o meio ambiente e atender com eficiência o cidadão joinvilense formam a identidade da nossa empresa. Por isso, 2018 foi um ano em que nos aproximamos da população, consolidando a importância da Companhia para Joinville.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), para cada real que investimos em saneamento básico, economizamos R\$ 4 em saúde pública. Com o desafio de livrar Joinville de doenças comuns em lugares sem saneamento, a Companhia investiu R\$ 47,8 milhões em obras. Deste total, R\$ 15,2 milhões foram usados para garantirmos um abastecimento eficiente e água de qualidade. Para evoluirmos na cobertura de esgoto tratado, foram R\$ 32,6 milhões em investimentos.

Em 2018, investimos em tecnologia e inovação para ficarmos atentos 24 horas por dia. Criamos o Centro de Informações e Operações (CIOP) e, agora, podemos acompanhar o abastecimento da cidade de forma online, corrigindo falhas no momento em que elas acontecem.

Apostamos também no bem-estar da população. Por isso, colocamos no ar o novo site da Companhia, disponibilizando para o joinvilense 90% dos serviços online, facilitando a vida de quem precisa do nosso atendimento.

Nossas ações de educação ambiental, como o Concurso Teatral Água para Sempre, despertam em nossos jovens a noção de cidadania, a capacidade de viver em sociedade e o respeito ao meio ambiente. Com eles, temos a certeza de um País preservado no futuro.

Definitivamente, o ano que passou foi de aprendizado e crescimento para a Companhia Águas de Joinville. O relatório de sustentabilidade traz as ações executadas e planos traçados para contribuir com o crescimento da nossa cidade e a qualidade de vida da população.

**LUANA SIEWERT PRETTO**

DIRETORA-PRESIDENTE DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

## SOBRE O RELATÓRIO

**A** Companhia Águas de Joinville apresenta, nesta primeira edição do seu Relatório de Sustentabilidade, os principais resultados econômicos, sociais e ambientais referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. O relato abrange a sua Sede Administrativa e a sua estrutura operacional, composta por cinco Unidades de Atendimento ao Público, duas Estações de Tratamento de Água, dez Estações de Tratamento de Esgoto, treze Reservatórios de Água e um Almoxarifado. (D102-50)

Este Relatório de Sustentabilidade foi referenciado nas Diretrizes GRI/Standards (Aplicação Essencial), 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)

### Materialidade

Nesta primeira experiência, a Companhia Águas de Joinville empregou 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 físico, 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 Materiais

A partir dessas 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.

## Tópicos Materiais da Companhia Águas de Joinville (D102-47)

	TÓPICOS	ASPECTOS
DIMENSÃO GOVERNANÇA	Integridade e gestão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética e Integridade</li> </ul>
	Saúde Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho Econômico</li> <li>• Concessão de Água e Esgoto</li> </ul>
	Conformidade com leis e regulamentações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leis e Regulamentações</li> </ul>
DIMENSÃO AMBIENTAL	Universalização do acesso à água e ao tratamento de esgoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de Recursos Hídricos</li> <li>• Efluentes</li> <li>• Infraestrutura e serviços</li> <li>• Inovação</li> </ul>
	Redução de impactos ambientais da operação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biodiversidade</li> <li>• Energia</li> <li>• Resíduos</li> </ul>
DIMENSÃO SOCIAL	Gestão de Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinamento</li> <li>• Saúde e segurança</li> </ul>
	Relação transparente com os consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações sobre serviços</li> <li>• Educação do Consumidor</li> </ul>
	Envolvimento com a comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de impactos e desenvolvimento das comunidades</li> </ul>

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

O Relatório de Sustentabilidade será emitido em ciclos anuais. É possível enviar comentários, dúvidas ou questionamentos sobre o desempenho econômico e socioambiental demonstrado a seguir para Cassiani Pinheiro Assmann através do contato pelo e-mail [aguasdejoinville@aguasdejoinville.com.br](mailto:aguasdejoinville@aguasdejoinville.com.br) ou (47) 2105-1600. (D102-52, D102-53)



## SUMÁRIO

<b>COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS</b>	<b>12</b>
<b>LINHA DO TEMPO</b>	<b>14</b>
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>	<b>16</b>
Sobre a Concessão	16
Serviços de água e saneamento	16
CaptAÇÃO e Distribuição de Água Potável	16
Coleta e Tratamento de Esgoto	16
Consumidores e Clientes	17
Participação na Sociedade	17
O ciclo da água: Do rio ao rio	18
<b>GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA</b>	<b>20</b>
Estrutura de Governança	20
Fiscalização e controle	21
Ética e Transparência	22
Engajamento de Partes Interessadas	22
<b>PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO</b>	<b>24</b>
Planejando o futuro da cidade	24
Eficiência na Operação	26
Inteligência e Inovação	26
Eventos e Prêmios em Inovação	27
<b>COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO</b>	<b>28</b>
Receita	28
Custos e Despesas Operacionais	28
CaptAÇÃO de Recursos	28
Investimentos	28
Remuneração ao Acionista	29
Imunidade Tributária	30
Tarifas	30
Demonstrativos Financeiros 2018	30
Planejamento de Investimentos 2019 – 2021	30
<b>COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DA NATUREZA</b>	<b>31</b>
Gestão de Recursos Hídricos	31
Fontes de Água	32
Efluentes e Tratamento de Esgoto	33
Biodiversidade e Habitats Protegidos	34
Energia	36
Resíduos	37
<b>COMPROMISSO COM AS PESSOAS E A SOCIEDADE</b>	<b>38</b>
GESTÃO DE PESSOAS	38
Contratação e Empregos	38
Perfil dos colaboradores	38
Treinamento e Desenvolvimento	39
Avaliação de desempenho	39
Saúde e Segurança	40
<b>RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR</b>	<b>41</b>
Satisfação dos Clientes	41
Melhoría nos Canais de Atendimento	41
Fatura de água	42
Programa Pró-accessibilidade	42
Projeto Água em Dia	42
<b>ENVOVIMENTO COM A COMUNIDADE</b>	<b>43</b>
Programa de Voluntariado	44
Concurso Teatral	45
<b>RELAÇÃO DE TÓPICOS MATERIAIS E LIMITES</b>	<b>46</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b>	<b>48</b>

# DO RIO AO RIO

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2019

## COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS



**2**  
Estações de Tratamento de Água

**13**  
Reservatórios

**2.182 km**  
de extensão da rede de água

**223.870**  
unidades de consumo atendidas

**R\$ 15,2 milhões**  
em investimentos aplicados em melhorias em 2018

**2.100 litros**  
de água captados por segundo



**10**  
Estações de Tratamento de Esgoto

**108**  
Estações elevatórias

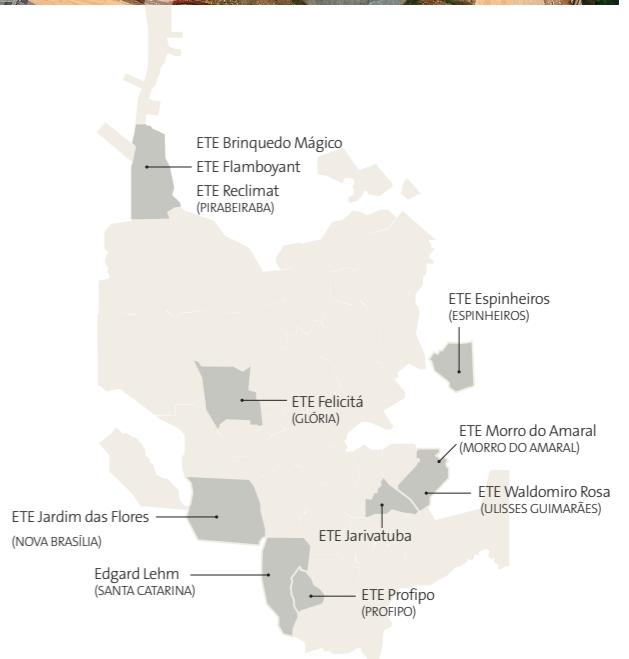
**553,34 km**  
de redes de esgoto

**37.927**  
ligações ativas de esgoto

**76.332**  
unidades de consumo atendidas com rede de esgoto

**23.081 m<sup>3</sup>**  
de esgoto tratado por dia

**R\$ 32,6 milhões**  
em investimentos aplicados em 2018



 **334.191**  
atendimentos à população  
de Joinville em 2018

 **7.779**  
pessoas atendidas nos programas  
sociais, em 27 bairros de Joinville

 **R\$ 81.124.000**  
de EBITDA

 **900 colaboradores**  
435 concursados e 465 terceirizados

# 15 ANOS DE HISTÓRIA

## 2004

- Criação da Companhia Águas de Joinville - Lei 5.054 de 02/07/2004

## 2005

- Início da operação do Sistema de Abastecimento de Água e Sistema de Esgotamento Sanitário pela CAJ

## 2006

- Início da operação da 5ª bomba na ETA Cubatão, resolvendo problemas crônicos de falta de água.

## 2007

- Início do Concurso Teatral Água para Sempre. O concurso é realizado anualmente, com a participação de alunos de Centros de Educação Infantil e Escolas da Rede Municipal de Ensino de Joinville, com o objetivo de sensibilizar alunos, professores e familiares sobre a importância do saneamento e das obras de ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário.



Concurso Teatral Água para Sempre

## 2009

- Inauguração do Reservatório R5, que atende os bairros Vila Nova, Morro do Meio, Anita Garibaldi, América e parte da região central da cidade. Primeiro reservatório feito com tecnologia que utiliza chapas de aço vitrificado em vez de concreto. Capacidade: 2 milhões de litros de água.

## 2011

- Elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB. Documento que apresenta diretrizes para o Sistema de Água e Esgotamento Sanitário. A Prefeitura de Joinville elaborou o seu Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) em 2011 e o aprovou oficialmente em 2016 por meio do Conselho Municipal de Saneamento Básico (CMSB).
- Inauguração do Reservatório R10. Atende os bairros Nova Brasília, São Marcos, Anita Garibaldi, Floresta, Santa Catarina e regiões próximas. Capacidade: 6 milhões de litros de água.

## 2012

- Certificação do Laboratório de Controle de Qualidade na ISO. Laboratório de Controle de Qualidade - LCQ foi acreditado na ISO/IEC 17025 para 9 parâmetros de água para consumo humano. Além disso, o LCQ monitora 96 outros parâmetros da Portaria de Consolidação nº 5, do Ministério da Saúde, referentes ao monitoramento da qualidade da água tratada.

- Inauguração da ETE Espinheiros. Capacidade para atender mais de 10 mil pessoas e investimento de cerca de R\$ 10 milhões. População beneficiada: aproximadamente 8.000 pessoas.
- Inauguração do Reservatório R8. Atende os bairros Bom Retiro, Saguaçu, Santo Antônio e Jardim Sofia. Capacidade: 8 milhões de litros de água.
- Obtenção de 100% de hidrometria. A Companhia chegou a marca de 100% de suas ligações de água com instalação de hidrômetros. Esta ação contribui diretamente para o controle e uso racional de água, diminuindo o desperdício, possibilitando uma cobrança justa e reduzindo os índices de perdas comerciais de água.

## 2013

- Elaboração do Plano Diretor de Água – PDA
- Definição de ações de investimentos de água norteando os investimentos no Sistema de Abastecimento de Água – SAA.
- Com a intenção de minimizar as dificuldades das pessoas com limitações físicas, a Companhia Águas de Joinville desenvolveu, no início de 2013, o projeto “Pró-acessibilidade: um passo além da acessibilidade”. Os resultados positivos garantiram à Águas de



O novo site oferece diversos serviços de autoatendimento

Joinville o “Prêmio Ser Humano - SC” de 2013 na categoria Projetos Socioambientais.

## 2014

- Inauguração da nova adutora do Piraí. Melhora o abastecimento nas regiões Sul e Oeste da cidade. 14,4 km de extensão.
- Conclusão das bacias 4, 5, 3.1 e 3.2 (4: Glória, Costa e Silva, América e Anita Garibaldi; 5: Saguaçu e Iririú; 3.1: Costa e Silva, Santo Antônio, Zona Industrial Norte e Glória; 3.2: Saguaçu e Bom Retiro). As bacias são áreas onde são coletados os efluentes dos imóveis e lançados até uma estação de recalque, que bombeia o esgoto até chegar à Estação de Tratamento de Esgoto. Com a conclusão das obras, o índice de cobertura de esgoto passou do patamar de 30%.

## 2015

- A Companhia Águas de Joinville se torna signatária dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS
- Elaboração do Plano Diretor de Redução e Controle de Perdas. Selecionou projetos a serem desenvolvidos buscando reduzir perdas de água, estabelecendo metas de 2015 a 2018.

## 2016

- Início de pacote de substituição de redes de água e Manutenção de redes de água. Investimento: R\$ 18,7 milhões.

## 2017

- Início da regulação pela ARIS. A Companhia passou a ser regulada pelo consórcio público denominado Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS). Extinção da Agência Municipal de Água e Esgoto (AMAE).

## 2018

Elaboração do Plano Diretor de Esgoto  
Definição de ações de investimentos para implantação do Sistema de Esgotamento Sanitário, a fim de atender ao PMSB. O documento prevê o aumento da cobertura de esgotamento sanitário da cidade de Joinville de 32% para 95% até o final de plano.

- A Companhia Águas de Joinville passa a ser uma empresa 100% Pública. Adequações à Lei das Estatais – 13.303/16.

A Lei 13.303/2016 determinou o estatuto jurídico das empresas estatais com prazo de adequação até 2018. As principais adequações realizadas pela Companhia foram: Adequação da estrutura de Governança - Conselheiros e Diretores;

Revisão do Código de Conduta e Ética, criação do Canal de Denúncias e instituição do Comitê de Ética; Instituição do Regulamento de Licitações e Contratos; Implementação da política e metodologia de gestão de riscos.

- Reestruturação do website da Companhia
- Disponibilização de autoatendimento e Portal da Transparência.
- Criação do Centro de Informações e Operações – CIOP. Setor responsável por concentrar, analisar e cruzar os dados relacionados às áreas operacionais e comerciais, transformando-os em informações úteis para as decisões da Companhia.
- Início das obras do Sistema de Esgotamento Sanitário da Bacia 10, que atende o Bairro Boa Vista. Expansão de esgoto, com investimento de R\$ 13,8 milhões.
- Início das obras de ampliação da ETE Espinheiros. Expansão de esgoto, com investimento de R\$ 14 milhões.



A implantação da rede coletora no bairro Boa Vista, região que corresponde à chamada Bacia 10, teve início em dezembro de 2018

## PERFIL ORGANIZACIONAL

**A** Companhia Águas de Joinville é a empresa pública responsável pelo tratamento e distribuição de água potável e pela coleta, tratamento e destinação de esgoto do maior município do Estado de Santa Catarina. (D102-1)

Com 435 funcionários e sede em Joinville, Santa Catarina, a Companhia conduz a sua operação para assegurar água tratada e ampliar a rede de tratamento de esgoto. A empresa possui as seguintes unidades corporativas: uma Sede Administrativa, duas Estações de Tratamento de Água (ETAs), dez Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), treze Reservatórios de Água, cinco Unidades de Atendimento ao Públíco e um Almoxarifado. Iniciou suas operações em 2005 por meio de concessão pública da Prefeitura Municipal de Joinville. (D102-2, D102-3, D102-4, D102-7).

### Serviços de água e saneamento

(D102-2)

Água limpa e saneamento são pilares fundamentais para que a sociedade alcance o desenvolvimento sustentável. Água potável é o recurso essencial para a saúde das pessoas, dos ecossistemas, para a prosperidade das comunidades e para o desenvolvimento econômico. O saneamento afeta diretamente a dignidade e a saúde dos indivíduos, a produtividade e a preservação dos recursos hídricos.

### Captação e Distribuição de Água Potável

A Companhia Águas de Joinville oferece este serviço público com a consciência e a responsabilidade que ele exige. O acesso universal à água é uma realidade para 100% dos habitantes do território urbano, que se torna possível com a captação de 2.100 litros de água por segundo. A infraestrutura abrange 2.182 km de extensão da rede de distribuição de água, 2 estações de tratamento e 13 reservatórios de água.

Em 2018, foram investidos R\$15,2 milhões em melhorias para evitar o desperdício com vazamentos e ligações indevidas, que permitiram este recurso chegar a 219.937 unidades de consumo. (D102-2)

A Licença de Outorga Preventiva, que inclui a autorização para a captação de água no Rio Piraí Sul e a construção de uma nova Estação de Tratamento, foi considerada uma conquista significativa deste período. Este novo empreendimento aumentará a disponibilidade de água para a cidade em 678 litros por segundo, uma ampliação em mais de 30% da capacidade atual, assegurando o acesso à água para mais 50 anos no município.

### Coleta e Tratamento de Esgoto

O tratamento de esgoto representa um dos principais desafios para a cidade de Joinville. Em 2005, quando a Companhia assumiu a concessão deste serviço, a cobertura da rede municipal de esgoto atendia 16,5% da extensão territorial, e utilizava tecnologias nas Estações de Tratamento de Esgoto que não comportavam a real necessidade da cidade.

Para fazer frente a este déficit, somente em 2018 foram aportados 32,6 milhões de reais na manutenção e expansão da rede de esgoto, que representa

### Sobre a Concessão

*Em 27 de julho de 2005, a Companhia firmou o contrato de concessão de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário com a Prefeitura Municipal de Joinville, por um período de 20 anos. Em 2018 a companhia passou de uma sociedade de economia mista, ou seja, que possuía investimento de capital público e privado, para Empresa Pública, sendo a Prefeitura de Joinville sua única controladora. (D102-5, D201-4)*

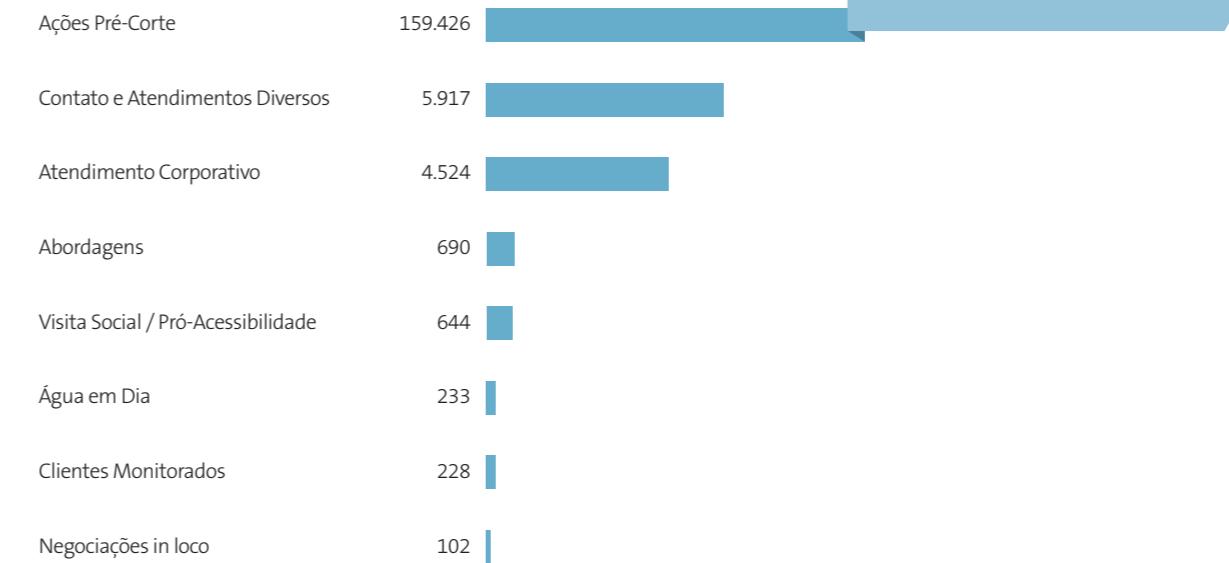
hoje 553,34 km e 34,1% de cobertura da cidade. Em 2018, a operação de saneamento se deu com 10 Estações de Tratamento de Esgoto, 108 estações elevatórias para bombear o fluxo de esgoto para um nível adequado, 37.927 ligações de esgoto e um volume de 8.424.609m<sup>3</sup> de esgoto tratado. Por dia são tratados 23.081 m<sup>3</sup> de esgoto. (D102-2)

### 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. Em 2018, foram realizados, em média, 27.750 atendimentos mensais nos seus canais de relacionamento.

A Companhia segmenta os clientes para aprimorar a sua forma de prestação de serviço de acordo com suas características e necessidades individuais. (D102-6)

### ATENDIMENTOS POR SEGMENTAÇÃO DE SERVIÇO



### Participação na Sociedade

A Companhia Águas de Joinville é signatária do Movimento Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) de Santa Catarina e participa ativamente da discussão e articulação de políticas públicas que contribuam para o desenvolvimento do seu setor de atuação. Também mantém cooperações com grupos de pesquisas, a fim de trocar práticas e desenvolver novas tecnologias aplicadas à sua operação. (D102-13)

#### Onde atua

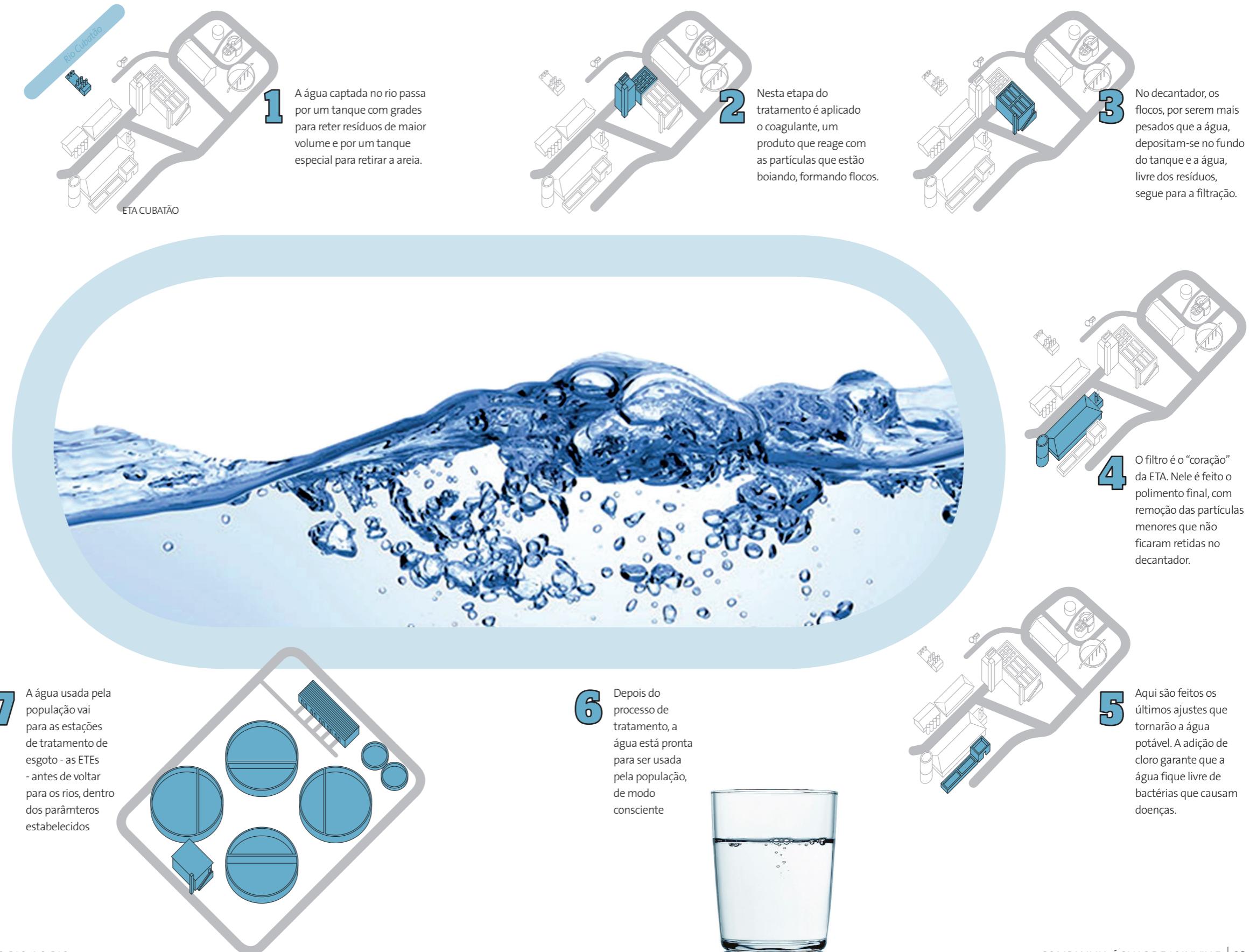
- Núcleos de Meio Ambiente e Qualidade da Associação Comercial e Industrial de Joinville (ACIJ)
- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES)
- Serviço Social da Indústria (SESI)
- Comitê de Bacia Hidrográfica dos Rios Cubatão e Cachoeira (CCJ)
- Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Itapocu
- Conselho Municipal do Meio Ambiente (COMDEMA)
- Conselho Municipal de Saneamento
- Conselho Gestor da Área de Proteção Ambiental Serra Dona Francisca
- Conselho Gestor da Reserva de Desenvolvimento Sustentável da Ilha do Morro do Amaral
- Grupo Pró-Babitonga Ativa
- Núcleo Catarinense de Círculos de Controle de Qualidade

## O CICLO DA ÁGUA: DO RIO AO RIO

A expressão “Do Rio ao Rio” descreve o ciclo que a água realiza para chegar à torneira do joinvilense e o destino que é dado a ela após o seu uso, para que volte novamente limpa aos rios. Esse complexo processo de operação contempla diferentes tecnologias para que a água retirada dos rios seja entregue de forma contínua e com qualidade aos cidadãos, como também, seja tratada e devolvida limpa para preservar a vida dos rios, que continuarão a abastecer a cidade de Joinville e de muitas outras na região. (D102-9)

O ciclo sustentável da água também se relaciona com o consumo responsável pelo usuário. Isto é, a eficiência no uso e a sua correta destinação, que contribui para preservar os recursos naturais e permitir que a água seja continuamente tratada e esteja disponível para as futuras gerações.

Para pensar o desenvolvimento sustentável da cidade como um todo, não se pode desassociar a água potável do esgoto. Este é um ciclo fechado que inclui a captação, o tratamento e a distribuição da água, o consumo pelo cidadão e o seu retorno através das redes de saneamento em direção à estação de tratamento de esgoto, que a reconduzirá aos rios.



# GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

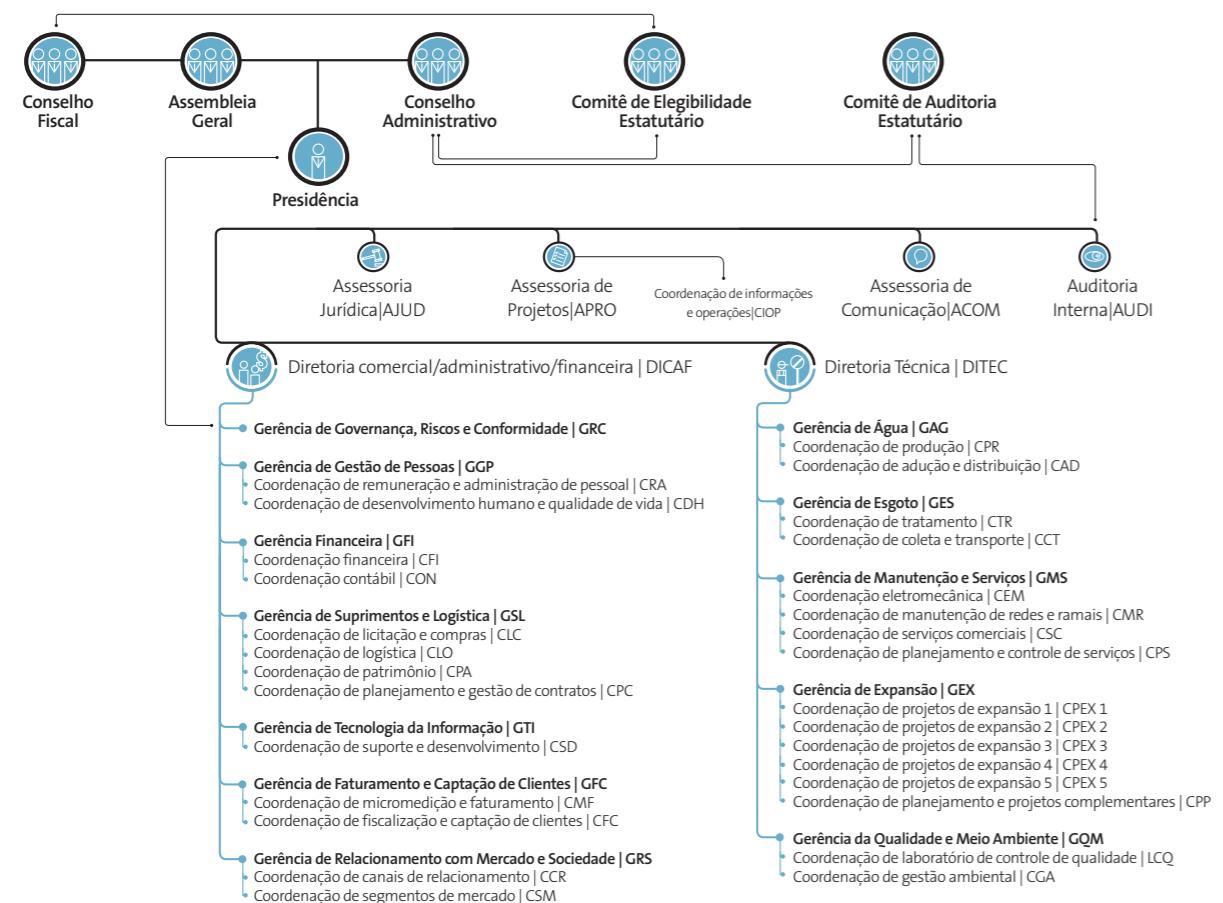
O aprimoramento das práticas de governança corporativa das empresas estatais no Brasil tem sido pauta recorrente, por conta da presença que ocupam em setores-chave da economia, como o de infraestrutura; do impacto nas finanças públicas; da competição com organizações privadas; do atendimento a políticas públicas; da prestação de serviços públicos essenciais; dos riscos de corrupção e interferência de interesses político-partidários.

Nesse sentido, a Lei n. 13.303 de 2016, conhecida como a “Lei das Estatais”, é uma das novas regras que estabelecem padrões de governança para as empresas públicas, visando instaurar ambiente empresarial mais justo, responsável e transparente, que estimule o desenvolvimento econômico e social.

## Estrutura de Governança (D102-18)

Em 2018, a estrutura do Conselho de Administração foi revista e passou a incluir Conselheiros Independentes com perfil de caráter técnico, e um Comitê de Auditoria Estatutário. Atualmente, compõem as instâncias da Administração da Companhia Águas de Joinville: Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Elegibilidade Estatutário e Diretoria.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE



## Sobre a Lei das Estatais

*Em 30 de junho de 2016 foi sancionada a Lei n. 13.303, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias. Abrange toda e qualquer empresa pública e sociedade de economia mista da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios que explore atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços, ainda que a atividade econômica esteja sujeita ao regime de monopólio da União, ou seja de prestação de serviços públicos. Sempre atenta às novas exigências e regulamentações do setor, em 2018, a Companhia Águas de Joinville aprimorou seus processos decisórios, instrumentos de gestão e controle para se adequar às melhores práticas de governança proposta pela Lei das Estatais.*

## Fiscalização e controle

São órgãos responsáveis pela aferição do cumprimento de obrigações e pela gestão do programa de integridade, de riscos e do controle interno da Companhia Águas de Joinville, respectivamente, a Auditoria Interna e a Gerência de Governança, Riscos e Conformidade, esta criada em 2018.

Em 2018, estas áreas implantaram mecanismos que consolidam o compromisso com as melhores práticas de governança, são eles: Comitê de Auditoria Estatutário e seu respectivo Regimento, Comitê de Elegibilidade, Revisão do Código de Conduta e Ética e Comitê de Ética, Canal de Denúncias, Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios (RLC), Política de Gestão de Riscos, Política de Divulgação de Informações, Política de Porta-Vozes, Planejamento Estratégico 2018-2022 e Política de Distribuição de Dividendos.

A Política e a Metodologia de Gestão de Risco, conduzidas pela Gerência de Governança, Riscos e Conformidade e apoiadas pelo Comitê de Gestão de Riscos, permitem antever cenários e preparar a Companhia Águas de Joinville para os principais desafios e oportunidades na sua operação. Os principais riscos são tratados e incorporados como projetos estratégicos para o desdobramento em “Planos de Ação”, que visam assegurar a minimização dos seus impactos.

Além disso, em 2018, foi intensificada a implementação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Esta é uma ferramenta de gestão documental e de processos eletrônicos que elimina a tramitação processual em papel, desburocratiza e agiliza a aprovação de processos internos, promovendo melhoria na eficiência administrativa, expressivo ganho econômico e ambiental, além de constituir um importante marco no processamento de dados. Por utilizar assinaturas digitais e senhas criptografadas, garante transparência, controle, verificação e segurança das informações, assim como a possibilidade de acompanhamento da tramitação processual.

De modo a assegurar a legalidade e a conformidade com as normas infralegais às quais se submete, a Companhia Águas de Joinville promove, de forma ampla e transparente, a divulgação das suas normas internas, consolidadas nos Procedimentos Águas de Joinville, Bases de Conhecimento e Instruções Normativas, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão. Nestes documentos são descritas, detalhadamente, todas as operações necessárias para a realização de uma atividade ou processo. Eles se apresentam como roteiros que orientam as ações, padronizando-as e otimizando o atingimento da finalidade pretendida de forma legítima.

Os colaboradores e administradores da Companhia são orientados juridicamente, por meio de consultas ou emissão de pareceres, pela Assessoria Jurídica. A Gestão de Conformidade busca agir de forma preventiva, realizando ações de capacitação e consultoria. Quando identifica rupturas nos processos, alerta os interessados, propõe as medidas corretivas e acompanha as ações até a resolução.

## SOBRE OS ÓRGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

- Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS)
- Conselho Municipal de Saneamento Básico (CMSB)
- Tribunais de Contas Estadual e Federal
- Ministério Público Estadual e o Ministério Público Federal
- IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais
- IMA - Instituto do Meio Ambiente
- SAMA - Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
- Secretaria de Saúde - Vigilância Sanitária
- INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

## Ética e Transparência

(D102-16)

“Conduta ética, profissional e transparente”. Este é um dos valores organizacionais a que a Companhia Águas de Joinville se mantém diligente, pois entende que é o que lhe proporciona credibilidade. Em 2018, à luz da Lei nº 13.303/2016 - Lei das Estatais, realizou a revisão do Código de Conduta e Ética, elaborada com a participação de colaboradores. Este instrumento expressa os valores e diretrizes que devem nortear as ações e decisões das lideranças, dos colaboradores, dos fornecedores e contratados terceirizados.

O Programa de Integridade é composto pelo Gestor de Conformidade, pelo Comitê de Ética e pelos Canais de Denúncia. O Comitê e o Gestor têm a responsabilidade de assegurar que as orientações do Código se mantenham vivas, atualizadas, e com a devida relevância para seus públicos. Em 2018, 100% dos colaboradores foram capacitados, por meio de uma plataforma online.

## SOBRE OS CANAIS DE DENÚNCIA (D102-17)

### Ouvidoria

O prazo para fornecimento do parecer ao usuário é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias.

- TELEFONE: 156
- E-MAIL: ouvidoria@joinville.sc.gov.br
- SITE: <https://www.joinville.sc.gov.br/institucional/ouvidoria>
- ENDEREÇO: Avenida Hermann August Lepper, 10. Saguáu. Joinville/SC. 89.221-005.

### Canal de Denúncia

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

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

### Comitê de Ética

Canal tratado diretamente pelos membros do Comitê de Ética, que têm poderes delegados pelo diretor-presidente para assegurar a compreensão e promoção dos valores da Companhia, receber denúncias de condutas antiéticas, e dar andamento às ações cabíveis para casos de irregularidades ou infrações ao Código de Conduta e Ética da Companhia Águas de Joinville.

- E-MAIL: comiteetica@aguasdejoinville.com.br

### Comitê de Auditoria Estatutário

Canal tratado diretamente pelo Comitê de Auditoria Estatutário, órgão formado por integrantes independentes e sem qualquer subordinação à Diretoria Colegiada da Companhia, destinado a receber denúncias em matérias relacionadas às atividades de auditor independente, controle interno, auditoria interna, demonstrações financeiras, exposições de risco e transações com partes relacionadas.

- E-MAIL: comiteauditoria@aguasdejoinville.com.br

Em 2018, foram registradas 41 ocorrências no Canal de Denúncias, das quais 100% foram tratadas e encaminhadas. (D102-16)

Outra importante iniciativa de 2018 foi a implementação do Portal da Transparéncia. Disponível no site da Companhia, oferece ao público interno e externo acesso a informações relativas à estrutura organizacional da empresa, auditoria e prestação de contas, gestão de pessoas, informações financeiras, legislação aplicável, processos de licitações e contratos, normas internas, projetos e obras, repasses ou transferências de recursos financeiros, Serviço de Informação ao Cidadão e unidades.

Caso o cidadão não encontre a informação desejada, pode preencher um formulário solicitando-a e, em até 20 dias prorrogáveis, a Companhia 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. Em 2018 foram registrados 30 pedidos de informação por intermédio da Ouvidoria.

### Engajamento de Partes Interessadas

Engajar partes interessadas é considerada uma atividade estratégica da Companhia Águas de Joinville, 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)

Nesta perspectiva, utiliza canais para facilitar este diálogo e aproximar o relacionamento com seus públicos de interesse.

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

CATEGORIA	PARTE INTERESSADA	CANAL DE RELACIONAMENTO	FREQUÊNCIA
Governo	Prefeitura Municipal de Joinville	Assembleia Geral Reunião com Diretora-Presidente	Anual Mensual
Agentes de Governança	Conselho de Administração	Reuniões do Conselho de Administração	Mensual
	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	Mensual
		Avaliação de Desempenho	Anual
		Programa de Voluntariado	Conforme cronograma
Comunidade		Trabalho Técnico Social	Conforme cronograma
		Reunião de Consulta Pública	Conforme cronograma
		Reuniões Comunitárias	Conforme demanda
		Programa de educação socioambiental: Semana da Água, Concurso Teatral, Palestras, Projeto Patrulha da Água, Teatro de Bonecos	Conforme cronograma
		Programa Eco-aprendiz	Anual
Agente Reguladores ARIS		Acompanhamento das fiscalizações	Conforme demanda
		Atendimento às demandas da ouvidoria	Conforme demanda
		Reuniões para melhoria da prestação de serviços	Conforme demanda
Clientes		Informações na fatura	Mensual
		Programa Padronização Inteligente	Conforme demanda
		Canais de Relacionamento: Unidades de Atendimento, 115, site, canal de denúncias, ouvidoria, mídias sociais	Conforme demanda
		Gestão da insatisfação em canais externos: Ouvidoria ARIS, PROCON e Reclame Aqui	Conforme demanda
		Pesquisa de Satisfação	Anual
		Programa Pró-Acessibilidade	Conforme demanda
Mídia		Programa Água em dia	Conforme demanda
		Releases, reuniões e entrevistas	Conforme demanda
Fornecedores		Programa de Integração a Prestadores de Serviços	Conforme demanda
		Reuniões e e-mail	Conforme demanda

Em 2018, foram implementadas as seguintes iniciativas decorrentes do engajamento com as partes interessadas:

- Plataforma de Autoatendimento: novo site que amplia a opção de acesso a serviços e informações.
- Portal da Transparéncia: canal de consulta que oferece, ao público externo, acesso a informações relativas à empresa.
- Aprovação do Plano de Cargos, Carreiras e Salários: subsidia a Política de Recursos Humanos com transparéncia dos parâmetros e critérios para a progressão por mérito dos profissionais da Companhia, assegurando a sustentabilidade econômica da empresa. (D102-44)

# PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO

**A** Companhia Águas de Joinville comprehende que seus principais desafios abrangem assegurar a universalização do acesso aos serviços de tratamento e distribuição de água e coleta e tratamento de esgoto. Este é um objetivo legítimo das políticas públicas e também um dos principais compromissos do setor, por ter impactos importantes sobre a saúde da população, a preservação da natureza e os direitos de cidadania.

Dessa maneira, a regulamentação, a fiscalização da sociedade e a competitividade com empresas privadas no setor de água e esgoto são tendências que impulsionam as empresas públicas, como a Companhia Águas de Joinville, a se tornarem cada vez mais eficientes, produtivas e demonstrarem resultados na melhoria da prestação desse serviço.

Sobre a perspectiva do abastecimento de água, Joinville é bem abastecida em seus mananciais. Atualmente o Estado zela pelas outorgas de água, assegurando a sua captação gratuita e o abastecimento de água potável para a população. No entanto, em cenário futuro, a utilização da água de reúso tanto na casa do cidadão, como em Estações de Tratamento de Efluentes para fins industriais, são alternativas em estudo pela Companhia Águas de Joinville para promover eficiência e responsabilidade no uso deste recurso natural. (D102-15)

## Planejando o futuro da cidade

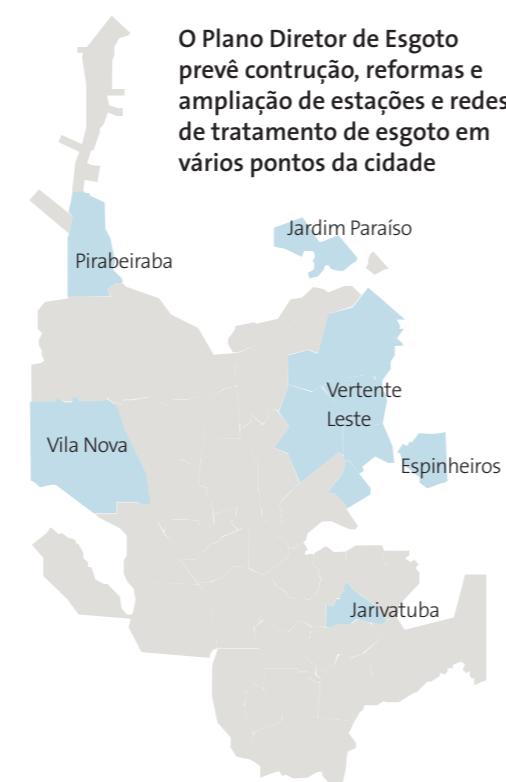
A Lei Federal 11.445/2007 - Lei do Saneamento Básico - e o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) são as diretrizes que orientam o Plano Diretor de Água (PDA) e o Plano Diretor de Esgoto (PDE). Estes, por sua vez, direcionam o Planejamento Estratégico da Companhia Águas de Joinville.

As ações do Plano Diretor de Água, visam combater as perdas de água, melhorar a eficiência do processo e preparar a estrutura da cidade para um potencial crescimento populacional. O Plano Diretor de Esgoto, orienta onde, quando e qual o valor dos recursos será aplicado para expansão da rede de esgotamento sanitário da cidade. (D203-1)

## PRINCIPAIS COMPROMISSOS

### Do Plano Diretor de Água

- Ampliação da capacidade da Estação de Tratamento de Água Cubatão, de 925 para 1850 litros/s. A unidade, que abastece 70% da população, está recebendo investimento de R\$ 30 milhões para realização da obra.
- Implantação de adutoras na região Norte e Sul de Joinville.
- Construção da Estação de Tratamento de Água na região Sul de Joinville para captação de água do Rio Piraí, garantindo a segurança hídrica para a cidade de Joinville por mais 50 anos.
- Construção de um novo reservatório na região Sul e ampliação de reservatórios existentes nas regiões central e leste de Joinville.



### Do Plano Diretor de Esgoto

- Ampliação da cobertura da rede de esgoto para 54% até 2022.
- Investimentos de 1,5 bilhão de reais e aumento da cobertura de esgoto para 95% até o final do plano, no ano de 2047.
- Construção da nova Estação de Tratamento de Esgoto Jarivatuba, maior e mais moderna ETE do Estado, com investimento de R\$ 93 milhões.
- Reforma e ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto no bairro Espinheiros.
- Construção das Estações de Tratamento de Esgoto do Vila Nova, Jardim Paraíso, Vertente Leste, Pirabeiraba e ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto Jarivatuba. (D203-1)

O atual Planejamento Estratégico estabelece a direção da Companhia em um horizonte de 3 anos, de 2019 a 2021, permitindo definir objetivos, as metas e as iniciativas que serão executadas em consonância com o processo de elaboração do orçamento empresarial.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

### Missão

- Prestar serviços de água e esgoto para melhorar a qualidade de vida do joinvilense.

### Visão

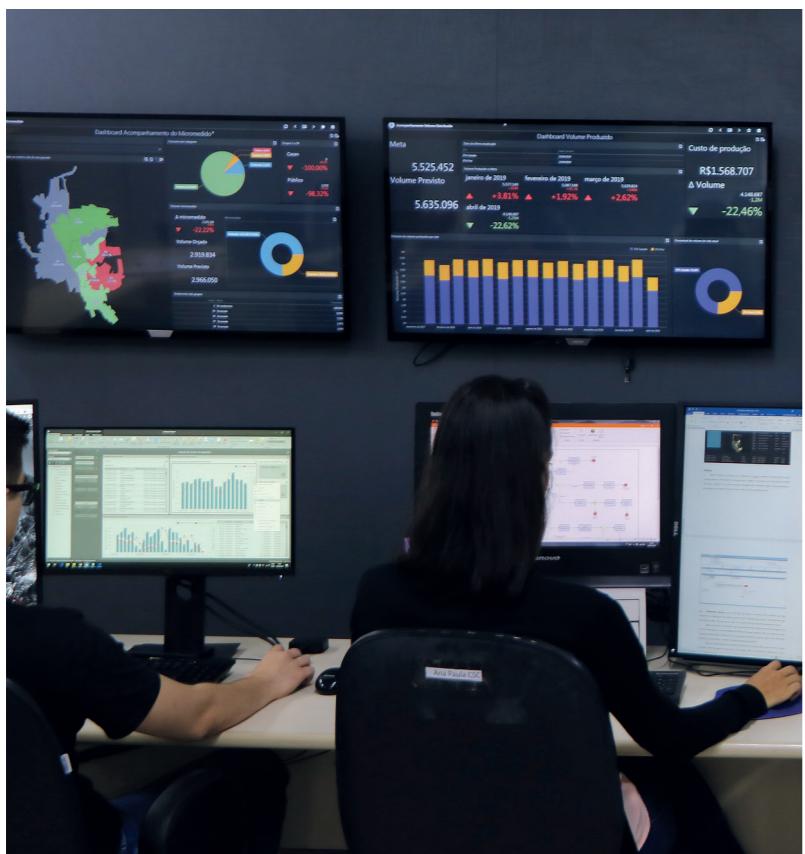
- Estar presente em todas as casas, sendo motivo de orgulho para a população de Joinville.

### Valores

- Clientes satisfeitos. Eles são a razão da nossa existência.
- Pessoas respeitadas e comprometidas. São elas que tornam tudo possível.
- Conduta ética, profissional e transparente. É isso que proporciona credibilidade.
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental. É o que nos dá perspectiva do amanhã.

## MAPA ESTRATÉGICO 2019/2021

<b>Proposta de valor</b> Produtos e serviços que criam valor para os clientes, sociedade e demais partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preservar a infraestrutura da cidade</li><li>• Contribuir para rios limpos e vivos</li><li>• Manter preço justo e saúde financeira</li><li>• Garantir água boa e disponível</li><li>• Garantir esgoto afastado e tratado</li></ul>
<b>Mercado</b> Segmentos de mercado atendido, canais de comunicação e estratégias de relacionamento com os clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Captar e reter clientes</li><li>• Satisfazer os clientes</li><li>• Melhorar a imagem institucional</li><li>• Maximizar receitas</li></ul>
<b>Operações</b> Conjunto de processos necessários para a geração de valor às partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar serviços com eficiência</li><li>• Assegurar eficiência e qualidade no abastecimento de água</li><li>• Assegurar eficiência e qualidade na gestão dos serviços de esgotamento sanitário</li></ul>
<b>Pesquisa e Expansão</b> Pesquisas, projetos e obras para a melhoria e expansão das atividades da empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar eficiência e qualidade nos projetos e obras de expansão</li><li>• Pesquisar e aplicar as melhores soluções para o SAA e SES</li></ul>
<b>Processos de apoio</b> Conjunto de processos que viabilizam a estrutura necessária para que os processos essenciais, de negócios, funcionem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atuar com responsabilidade socioambiental, promovendo o engajamento organizacional e aprimorando a gestão de conhecimento</li><li>• Garantir segurança, eficiência e eficácia na gestão dos sistemas de informação e de suporte administrativo - financeiro</li></ul>



O Centro de Informações e Operações (CIOp) é o setor responsável por analisar e cruzar dados, transformando-os em informações úteis para tomadas de decisão

### **Eficiência na Operação**

Em 2018, importantes avanços operacionais foram realizados em temas prioritários da estratégia da Companhia Águas de Joinville, como facilitar a relação do cidadão com a Companhia e ter eficiência na operação do sistema de água e esgoto.

As melhorias no relacionamento com o cidadão ocorreram por meio da implantação de serviços de autoatendimento, transparência no acompanhamento dos serviços e da redução do tempo de resposta das solicitações e da fila nos atendimentos.

No sistema de captação e distribuição de água, a eficiência se deu com a diminuição de perdas de água decorrente da redução do tempo médio de identificação de vazamentos em 10%, por meio da inteligência das informações operacionais. Também contribuíram para maior eficiência do sistema de abastecimento a substituição de redes de distribuição de água e a instalação de válvulas redutoras de pressão para evitar vazamentos.

### **Inteligência e Inovação**

Os desafios para gerenciar e manter os sistemas de água e esgoto instalados são grandes, especialmente porque estão dispersos por toda a cidade e, em sua maioria, são subterrâneos. Por isso, a Companhia Águas de Joinville tem utilizado a tecnologia, cada vez mais, como aliada para melhorar seu desempenho e gerir sua estrutura.

Entre os recursos para promover maior eficiência no processos estão a utilização de equipamentos para geofonar e identificar vazamentos ocultos em redes subterrâneas e a instalação de macromedidores, que possibilitou a melhora no abastecimento e o controle das perdas de água por setor. Há também a tendência de aumento do uso de hidrômetros digitais, com maior tecnologia embutida e controle de qualidade.

Atualmente, a Companhia Águas de Joinville utiliza ferramentas de *Business Intelligence* para integrar informações operacionais e comerciais, e visualizá-las em telas que podem ser atualizadas a cada minuto. Este projeto teve início com a criação do Centro de Informações e Operações (CIOp), que assimila as informações de todas as áreas da empresa e facilita a gestão do conhecimento e a tomada de decisões.

Outro recurso tecnológico utilizado é a simulação hidráulica, um software que testa novas configurações para o sistema de abastecimento de água. Nestas simulações, são identificados os pontos críticos do sistema e pontos para melhorias, tais como, ampliação de rede e instalação de equipamentos de aumento ou redução de pressão e/ou registros de setorização, sem que haja a necessidade de obras prévias, otimizando a utilização de recursos públicos.



A Águas de Joinville foi finalista no 7º Prêmio Catarinense de CCQ, ao lado de seis empresas privadas

A Companhia Águas de Joinville é, atualmente, a única empresa de saneamento com programa de Círculos de Controle de Qualidade (CCQ) ativo. O programa, que é aderido de forma voluntária pelos colaboradores, já viabilizou a implantação de mais de 500 projetos de melhoria, muitos deles com soluções inovadoras. Exemplos disso são os projetos Ponto de Controle da Qualidade Operacional, Cobrança de Esgoto em Locais com Fontes Alternativas de Água e Vazão Solar. O retorno financeiro líquido acumulado decorrente dos projetos implantados é superior a R\$ 2 milhões de reais.

Pensando no longo prazo e em estratégias para que a inovação ocupe um espaço transversal na organização, em 2018, foi criado o Observatório de Inteligência para Inovação da Companhia Águas de Joinville. O objetivo desta iniciativa é avaliar estudos científicos, propostas técnicas, políticas públicas, práticas locais (individuais e coletivas) e diferentes alternativas que tenham como eixo central os componentes água e esgoto, visando aumentar a eficiência e eficácia operacional dos processos internos.

### **Eventos e Prêmios em Inovação**

Em 2018, a Companhia apresentou o case “Substituição de redes de água no Município de Joinville - DMC Estrada da Ilha e Franceses” no 5º Seminário Nacional de Combate a Perdas, da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária

e Ambiental, demonstrando como a tecnologia em materiais pode ser uma aliada para a redução de perdas.

A Águas de Joinville foi a vencedora na Etapa Regional Norte do 7º Prêmio Catarinense de Círculos de Controle de Qualidade, com o projeto “Faturamento de Esgoto para Clientes com Fonte Alternativa de Água”. O evento, organizado anualmente pelo Núcleo Catarinense de CCQ, tem por objetivo valorizar as pessoas que buscam inovações e melhorias nas empresas, trazendo resultados financeiros ou na eficiência de processos.

## COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO

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

Pensando nisso, a empresa realiza investimentos constantes por meio do Plano de Investimentos Plurianual - PPA, para prestar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário sem perder de vista a expansão e a garantia da qualidade da prestação desses serviços.

O Plano de Investimentos é elaborado com uma visão de três anos, considerando estudos técnicos preliminares, plano municipal de saneamento, plano diretor de água, plano diretor de esgoto, diagnósticos operacionais e ambientais e demais demandas dos sistemas de abastecimento.

Em paralelo a isso, há a preocupação com a ética e transparéncia 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 Transparéncia, no website [www.aguasdejoinville.com.br](http://www.aguasdejoinville.com.br).

### Receita

Em 2018, a receita líquida da Companhia alcançou R\$ 195 milhões, (desconsiderando receita de construção), sendo 80% decorrente de serviço direto de água e 20% do serviço direto de esgoto. A variação de 5% em relação a 2017 derivou do aumento no consumo e do reajuste na tarifa a partir de junho de 2018, de 2,76%, com base no IPCA/IBGE acumulado de maio de 2017 a abril de 2018, com a finalidade da recomposição da moeda frente à perda inflacionária do período.

### Custos e Despesas Operacionais

Com relação aos custos e às despesas operacionais, verificou-se um aumento de 4,8% em comparação a 2017, sendo que o IPCA do período foi de 3,7%. Os maiores impactos nos custos decorreram da necessidade de internalização parcial dos serviços de corte, religação e deslocamento de ramal, e da revisão da tarifa de energia elétrica, que representou um aumento de aproximadamente 15% na tarifa média.

Com o intuito de minimizar o impacto do custo no uso da energia elétrica, a Companhia Águas de Joinville, junto à Agência Reguladora ARIS, está participando do projeto "Eficiência Energética e Perdas de Água em Sistemas de Abastecimento de Água" (ProEESA), Programa do Ministério do Desenvolvimento Regional em parceria com a Cooperação Alemã para o Desenvolvimento Sustentável - Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. O objetivo é estabelecer um plano para reduzir perdas e um plano de eficiência energética.

### Captação de Recursos

A Companhia tem buscado financiamento junto ao Ministério de Desenvolvimento Regional como uma fonte de recursos para a execução do plano de investimentos dos próximos anos. Para isso, em 2018, três projetos foram cadastrados no Programa Avançar Cidades – Saneamento, programa implementado com recursos oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, com amortização em até vinte anos.

Estes projetos representam um total de R\$ 53 milhões e estão em fase de validação pelo agente financeiro. Os projetos cadastrados são:

- Implantação de Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Vila Nova;
- Ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Espinheiros;
- Redução de Perdas - Renovação das redes de abastecimento de água em Distritos de Medição e Controle.

Em 2018, houve a última fase de validação para a contratação de R\$11,5 milhões destinados à ampliação dos reservatórios de água R-0 e R-7, aumentando a sua capacidade em mais 156% e 80%, respectivamente. Estes projetos foram cadastrados em 2017.

### Investimentos

Os investimentos realizados pela Companhia Águas de Joinville em 2018 totalizaram R\$52,4 milhões, sendo R\$15,2 milhões aplicados em água e R\$ 32,6 milhões aplicados em esgoto (incluindo investimentos estruturantes e não estruturantes). O quadro abaixo apresenta o total de recursos aportado por grupo de investimento.

#### INVESTIMENTOS REALIZADOS EM 2018

VALORES EM MILHARES DE REAIS (R\$)

##### GRUPO DE INVESTIMENTO

Obras de esgoto	30.996
Obras de água	7.454
Instalações	7.144
Máquinas e equipamentos	6.084
Veículos	214
Equipamento de processamento de dados	190
Softwares e aplicativos	145
Móveis e utensílios	92
Projetos e gestão ambiental	69
Edificações	7
Ferramentas	5
<b>Total</b>	<b>52.401</b>

#### DENTRE OS INVESTIMENTOS REALIZADOS EM 2018 DESTACAM-SE:

- Ampliação da capacidade de produção de água da ETA Cubatão (em andamento).
- Implantação de Distrito de Medição e Controle.
- Substituição de redes de abastecimento de água.
- Ações de controle de perdas.
- Construção da nova Estação de Tratamento de Jarivatuba (em andamento).
- Implantação da rede coletora de esgoto nos bairros Anita Garibaldi, Atiradores, Floresta, Glória, Bacia 8.1 e 9 (Jarivatuba e João Costa).
- Adequação da estação elevatória da Rua Florianópolis.

### Remuneração ao Acionista

O capital social da Companhia é de R\$ 237 milhões, representado por 23.688.784 ações ordinárias e 41.964 ações preferenciais, sendo 100% pertencentes à Prefeitura Municipal de Joinville.

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. 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\$ 26,7 milhões no resultado do exercício de 2018.

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.

*Remuneração de Acionistas na Lei das S.A e no Estatuto Social da Companhia*

*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. Também em conformidade com o artigo 47 do Estatuto Social, os acionistas têm direito a receber, como dividendo obrigatório em cada exercício, 25% do lucro do exercício após as deduções previstas para constituição de reservas estatutárias, previstas no artigo 46 do Estatuto Social, de acordo com os termos da lei societária.*

## COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DA NATUREZA

### Imunidade Tributária

Em julho de 2018, houve o ingresso de R\$ 32,5 milhões no caixa da Companhia decorrente do trânsito em julgado, ocorrido em novembro de 2017, em que foi acolhido pela justiça o entendimento de que a Águas de Joinville é imune ao imposto de renda. Sendo assim, o valor refere-se ao montante depositado em juízo no período de 2011 a 2017.

### Tarifas

Tarifa básica operacional - TBO: valor fixo a ser cobrado por unidade usuária, independentemente do volume utilizado de água, referente à cobertura de uma parcela dos custos fixos que viabilizam a prestação dos serviços de água e/ou de esgotamento sanitário em conformidade com o disposto no art. 30, inciso IV da Lei Federal nº 11.445/07.

### DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS 2018

EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018. VALORES EM MILHARES DE REAIS

Distribuição do Valor Adicionado (DVA) D201-1	136.778
Pessoal e encargos	37.043
Impostos, taxas e contribuições	24.239
Reversão IRPJ – nota 23	0
Remuneração capitais de terceiros	11.601
Juros sobre capital próprio (dividendos)	26.721
Lucros retidos	37.174

### MARGEM EBITDA/DRE

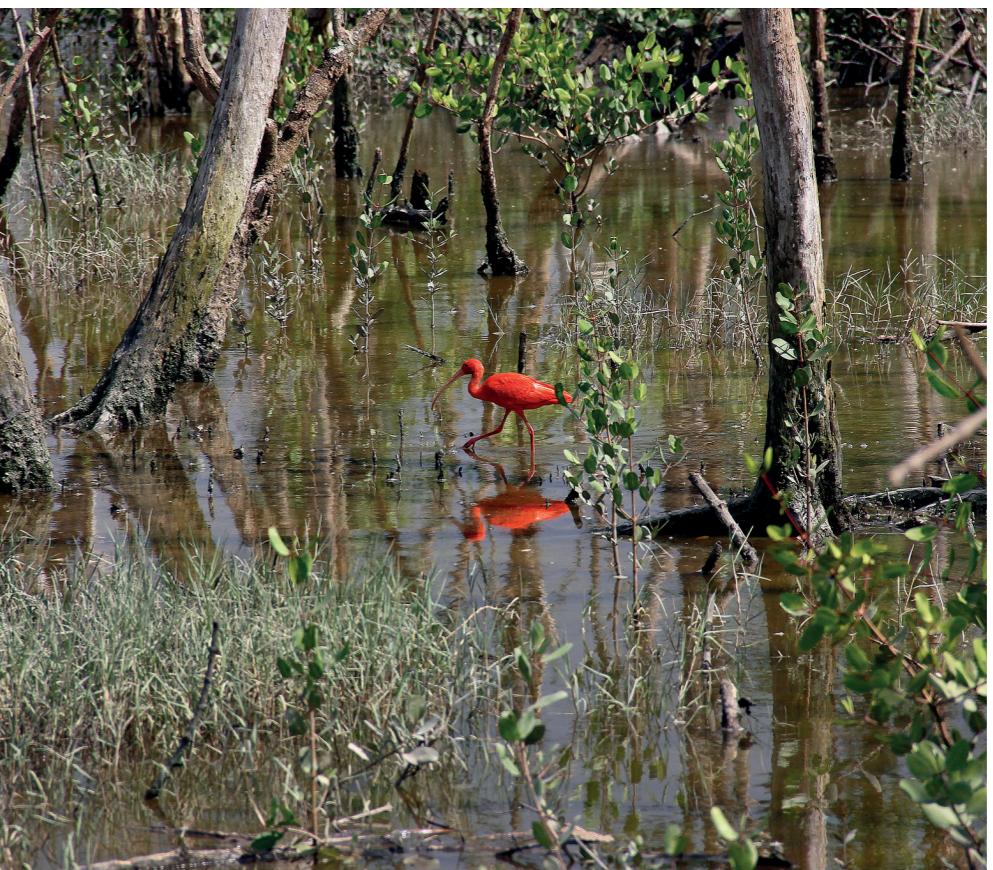
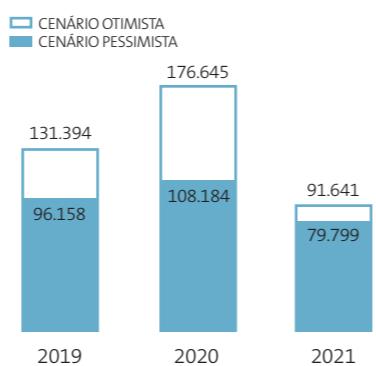
EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018. VALORES EM MILHARES DE REAIS. EXCLUINDO CUSTO E RECEITA DE CONSTRUÇÃO, CUJA MARGEM É NULA.

Receita Operacional Bruta	222.105
(-) Deduções	26.700
= Receita Operacional Líquida	195.405
(-) Custos e Despesas	134.677
(+) Outros Resultados Operacionais	(85)
(+) Depreciações/Amortizações	20.481
= EBITDA	81.124
(-) Depreciações	20.481
(-) Resultado Financeiro	19.798
= Lucro Operacional	40.845
(-) IRPJ e CSLL	3.671
Reversão dos Juros s/Capital Próprio	26.721
= Lucro Líquido	63.895
Margem EBITDA	41,52%
Margem Líquida	32,70%

### Planejamento de Investimentos 2019 – 2021

O plano de investimentos, aprovado em 11 de dezembro de 2018 para o período de 2019 a 2021, foi estimado em R\$400 milhões, sendo R\$ 70 milhões com recursos a fundo perdido do Orçamento Geral da União. Com a suspensão da revisão tarifária, que seria aplicada a partir de 2019, o Conselho Municipal de Saneamento Básico sugeriu à Prefeitura Municipal de Joinville que fosse solicitada à Agência Reguladora a contratação de estudo para aplicação da TBO - Tarifa Básica Operacional. Paralelamente a esta contratação, a Companhia vem buscando alternativas para garantir o equilíbrio econômico-financeiro e dar continuidade aos investimentos, por meio da revisão dos custos e despesas, captação de recursos de terceiros, da continuação do projeto de eficiência energética e redução de perdas, além da revisão do cronograma de execução dos Planos Diretores de Água e de Esgoto.

### PLANO DE INVESTIMENTOS 2019/21



Após melhora da qualidade da água, os guarás-vermelhos voltaram a colorir a Baía da Babitonga

A qualidade e a disponibilidade de água são ameaçadas pela poluição, pelas mudanças e impactos do clima, crescimento populacional e aumento do consumo. A distribuição de recursos hídricos é, portanto, fundamental para o bem-estar das pessoas e para o desenvolvimento sustentável. A preservação dos mananciais e a otimização preventiva das perdas de recursos na captação e na distribuição da água é o desafio principal da Companhia Águas de Joinville.

Este desafio se desdobra em oferecer o suprimento necessário de água potável, bem como garantir a coleta, tratamento e destinação final do esgoto. O abastecimento da água potável não está desvinculado do esgotamento sanitário.

### UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO A ÁGUA E AO TRATAMENTO DE ESGOTO Gestão de Recursos Hídricos

Embora os recursos hídricos possam parecer generosos em Joinville, é preciso ser cauteloso e consciente quanto a seu uso. Tanto as fontes aparentes, como os rios, quanto os lençóis freáticos precisam ser compartilhados com todos, pois não pertencem a Joinville ou ao Brasil, mas ao planeta.

Neste sentido, avanços importantes foram feitos no que diz respeito à proteção dos mananciais que estão em áreas de preservação; na recuperação

das matas ciliares; e na educação ambiental que está em curso nas escolas, para que as crianças se tornem cidadãs conscientes no consumo da água e na preservação do meio ambiente num futuro próximo.

A Companhia Águas de Joinville tem a clareza de que a água é um recurso finito. Por isso, tem investido esforços na fiscalização, visando reduzir o consumo clandestino e as perdas, e tem ampliado o cuidado para diminuir o consumo de água e ampliar iniciativas de reúso.

A presente situação pode apresentar uma disponibilidade suficiente de água, mas com o crescimento da economia e da população, os pontos de captação de água atuais precisam atender às necessidades futuras de

Joinville. Por isso, uma nova Estação de Tratamento no Rio Piraí, a redução da carga de esgoto sanitário e o aumento da cobertura da rede de saneamento são fundamentais para a manutenção dos rios vivos e limpos e para o abastecimento de água potável da cidade.

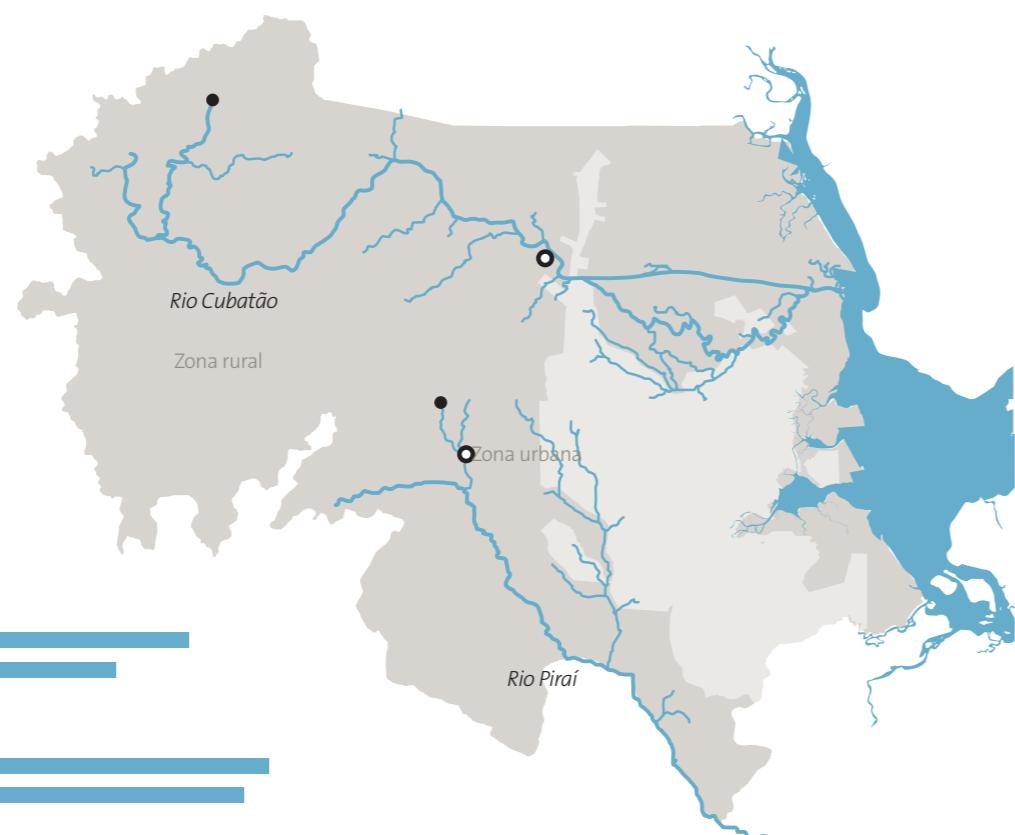
### **Fontes de Água**

A Companhia Águas de Joinville capta a água de duas fontes, o Rio Cubatão e o Rio Piraí. Com o objetivo de assegurar a vida e a sustentabilidade destes rios, é medida a quantidade de água não-captada para abastecimento público, com a finalidade de assegurar a sua vazão ecológica, ou seja, a quantidade de água necessária para a manutenção e conservação dos ecossistemas aquáticos e terrestres daquela região.

### **RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE (D303-1, D303-2)**

O rio Cubatão é utilizado para abastecimento público, recreação, agricultura, mineração e produção industrial. O rio Piraí é utilizado para abastecimento público, recreação e agricultura

● Estações de tratamento  
● Nascente dos rios



A outorga de uso da água é concedida pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável do Estado de Santa Catarina e tem como objetivo assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos dos recursos hídricos e disciplinar o exercício dos direitos de acesso à água, bem como garantir a prioridade ao abastecimento da população e a dessecação de animais. Já a vazão ecológica é definida pelo Ministério do Meio Ambiente como sendo a vazão mínima necessária para garantir a preservação do equilíbrio natural e a sustentabilidade dos ecossistemas aquáticos. Estas vazões são mensalmente acompanhadas pela Companhia, com o objetivo de tomar ações necessárias para preservar a vida dos rios.

Além disso, a fim de proteger os rios dos quais a Companhia faz a captação para o tratamento e distribuição de água para a cidade, foram feitos esforços no sentido de reduzir o Índice de Perdas, de 571 para 541 litros por ligação ao dia. Foram detectados 1.297 vazamentos ocultos somente no ano de 2018. Adicionalmente, foram substituídos 35 km de redes antigas por redes em polietileno de alta densidade (PEAD), material de melhor qualidade, menos suscetível a vazamentos. Também foram instalados novos macromedidores, o que possibilitou a melhora no abastecimento da cidade e no controle das perdas de água por região.

O tratamento para assegurar a qualidade da água potável distribuída é rigorosamente monitorado pela Companhia Águas de Joinville.

### **ÍNDICE DE CONTROLE DA QUALIDADE DA ÁGUA**

#### **Índice da Qualidade da Água Distribuída – (IDQAD)**

Resultados 2018	98,97%
Meta	98,50%

#### **Índice de Disponibilidade do Sistema Produtor (IDSP)**

Resultados 2018	98,30%
Meta	98,50%

#### **Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA)**

Resultados 2018	91,80%
Meta	91,72%

### **Efluentes e Tratamento de Esgoto**

É de responsabilidade da Companhia Águas de Joinville tratar os efluentes da cidade de Joinville e devolvê-los dentro de padrões adequados para a manutenção e vida dos rios.

Em 2018, foram aportados 32,6 milhões de reais para a manutenção e expansão da rede de esgoto para 34,10% de cobertura no município de Joinville. A modernização da Estação de Tratamento de Esgoto Espinheiros foi iniciada, bem como continuou-se a obra da nova Estação de Tratamento de Esgoto Jarivatuba. Quando finalizada, a capacidade de tratamento da estação será triplicada, passando de 200 para 600 litros por segundo. A nova ETE, uma das mais modernas da América Latina, beneficiará uma população de cerca de 195 mil moradores da área central e da zona sul de Joinville.

As Estações de Tratamento de Esgoto operadas pela Companhia utilizam o método de Lodos Ativados e suas variantes. Para atender às exigências legais, o esgoto bruto passa por diferentes níveis de tratamento: preliminar, biológico e desinfecção de efluente. Após estas etapas, o efluente está pronto para voltar ao rio.

Em 2018, o Índice de Qualidade do Efluente Tratado foi 92,17%, superior à meta estabelecida de 90,48%, de acordo com o conjunto de parâmetros utilizados para o monitoramento que ocorre durante todos os meses.

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

UNIDADE PROCESSADORA	CORPO HÍDRICO QUE RECEBE O EFLUENTE	VOLUME DE EFLUENTE RECEBIDO NO RIO	BACIA HIDROGRÁFICA
ETE Profipo	Contribuinte do Rio Itaum	4057,2 m <sup>3</sup>	Rio Cachoeira
ETE Brinquedo Mágico	Rede de Drenagem	6216 m <sup>3</sup>	Rio Cubatão
ETE Edgard Lehmann	Rede de Drenagem	4309 m <sup>3</sup>	Rio Cachoeira
ETE Espinheiros	Lagoa do Varador	449044 m <sup>3</sup>	Bacias Independentes da Vertente Leste
ETE Jardim das Flores	Rede de Drenagem	5587 m <sup>3</sup>	Rio Piraí
ETE Jarivatuba	Rio Velho	7751289,6 m <sup>3</sup>	Bacias Independentes da Vertente Sul
ETE Morro do Amaral	Rio Riacho	34828 m <sup>3</sup>	Bacias Independentes da Vertente Sul
ETE Reclimat	Rede de Drenagem	4200 m <sup>3</sup>	Rio Palmital

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

Um importante aspecto que influencia a eficiência e a boa manutenção das Estações de Tratamento de Esgoto é o correto uso da rede por parte dos consumidores. Quando mal utilizada, a rede de esgoto pode obstruir as tubulações centrais e causar extravasamentos de esgoto nas ruas e o rompimento de tubulações. Em 2018, 95% dos problemas na operação do sistema de esgoto estavam relacionados à má utilização da rede coletora, sendo 65% destes problemas relacionados ao descarte inadequado de óleo e gorduras na rede. O correto uso da rede de esgoto ajuda a evitar gastos e obras desnecessárias, bem como evita danos ao meio ambiente e à saúde pública, e é um processo de responsabilidade compartilhada entre consumidor e a Companhia. Pensando nisso, a Companhia Águas de Joinville mantém diversas ações para garantir que a rede seja usada de forma adequada:

- **Abordagens domiciliares:**

Em 2018, foram realizadas 327 visitas para verificar o lançamento do esgoto, possíveis irregularidades e compartilhar boas práticas de uso da rede.

- **Educação ambiental nas escolas:**

Os colaboradores da Companhia Águas de Joinville realizaram 83 eventos e visitas às escolas da cidade para orientar os estudantes sobre a importância do saneamento básico e como usar a rede de forma adequada.

## REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS DA OPERAÇÃO

### Biodiversidade e Habitats Protegidos

Atualmente, a Companhia Águas de Joinville dispõe de 27 Unidades em Áreas de Proteção Ambiental. Como contrapartida, a organização repassa todos os meses o equivalente a 2% do seu faturamento bruto ao Fundo Municipal do Meio Ambiente, que é empregado para custear planos, programas e projetos voltados à qualidade do meio ambiente do município de Joinville e região.

No processo de licenciamento de novos empreendimentos da Companhia, são adotados planos para mitigar os impactos causados na região onde o empreendimento é construído. Em 2018, foram finalizadas as recuperações

de 5.445,96 m<sup>2</sup> de Área de Preservação Permanente na Estação de Tratamento de Água Cubatão, que passa a contar agora com uma área total de 14.764,59 m<sup>2</sup> de mata ciliar preservada; e de 537,05 m<sup>2</sup> de Área de Preservação Permanente na Rua Cidade de Cambuquira, em área indicada pela Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente - SAMA. Ainda em 2018, foi iniciada a recuperação de 6.532,51 m<sup>2</sup> de Área de Preservação Permanente nos bairros Bucarein e João Costa. A área somente é considerada recuperada após atingir o estágio de regeneração suficiente para que não necessite de manutenção periódica, ou seja, a própria natureza é capaz de dar continuidade aos processos de regeneração sem interferência humana.

Também merece destaque o início do estudo aprofundado, incluindo captura e marcação, para avaliar o grau de ameaça à população da espécie *F. acutirostris* (bicudinho-do-brejo), residente da área de influência indireta da Estação de Tratamento de Esgoto Jarivatuba. Esta espécie é considerada Criticamente Ameaçada para o estado de Santa Catarina (CONSEMA) e enquadrada como "Em Perigo" na lista de ameaça nacional (Ministério do Meio Ambiente) e global (União Internacional para a Conservação da Natureza - IUCN). (D304-1)

### UNIDADES OPERACIONAIS DE PROPRIEDADE, ARRENDADOS, GERENCIADOS OU ADJACENTES EM ÁREAS DE PROTEÇÃO E RESTAURAÇÃO DE ECOSISTEMAS D304-1:

UNIDADE	ÁREA PROTEGIDA	POSIÇÃO	TIPO DE OPERAÇÃO	ÁREA TOTAL (M <sup>2</sup> )	ÁREA OCUPADA (M <sup>2</sup> )	VALOR DA BIODIVERSIDADE
R-1	ARIÉ Morro do Boa Vista	Integral	Reservatório de Água			Preservação da Floresta Atlântica e fauna associada
R-3	ARIÉ Morro do Boa Vista	Integral	Reservatório de Água			Preservação da Floresta Atlântica e fauna associada
R-6	APA Dona Francisca	Integral	Reservatório de Água	7.379,00	0	Preservação dos Rec. Hídricos
R-7	ARIÉ Morro do Iririú	Integral	Reservatório de Água	11.974,71	0	Proteção de remanescentes de Floresta Ombrófila Densa
R-8	ARIÉ Morro do Iririú e Parque Municipal Morro do Finder	Integral	Reservatório de Água	1.590,31	0	Preservação e conservação de recursos naturais e Proteção de remanescentes de Floresta Ombrófila Densa
ETA Cubatão	APA Dona Francisca	Integral	Tratamento de Água	66.331,11		Preservação dos Recursos Hídricos
ETA Piraí	APA Dona Francisca e Parque Ecológico Prefeito Rolf Colin	Integral	Tratamento de Água	5443,10	1.668,5	Preservação da Floresta Atlântica e fauna associada
ETE Morro do Amaral	Reserva de Desenvolvimento Sustentável Ilha do Morro do Amaral	Integral	Tratamento de Esgoto	100,00	30,0	Proteção manguezal
ER Campinho ER Ponte ER Escola ER Petisqueira ER Capela	Reserva de Desenvolvimento Sustentável Ilha do Morro do Amaral	Integral	Recalque de Esgoto			Proteção manguezal
ER 5-A2	Zona de Amortecimento - ARIÉ Boa Vista	Adjacente	Recalque de Esgoto			Preservação da Floresta Atlântica e fauna associada
ER 5-A3	Zona de Amortecimento - ARIÉ Boa Vista	Adjacente	Recalque de Esgoto			Preservação e conservação de recursos naturais e Proteção de remanescentes de Floresta Ombrófila Densa
ER 3.2-9; ER 3.2-15; ER 3.2-16; ER 3.2-22; ER 3.2-23; ER 3.2-24; ER 3.2-25; ER 3.2-28; ER 3.2-2H-1; ER 3.2-31; ER 3.2-32; ER 3.2-33	Zona de Amortecimento - ARIÉ Iririú e Parque Morro do Finder	Adjacente	Recalque de Esgoto			Preservação e conservação de recursos naturais e Proteção de remanescentes de Floresta Ombrófila Densa

## Energia

A energia é um recurso importante para as operações de tratamento de água e de esgoto; por isso, são frequentemente utilizadas novas tecnologias visando promover a eficiência energética dos seus processos.

Em 2018, foram programados os inversores de frequência nas bombas de recalque de esgoto, que estão localizadas nas estações elevatórias – pontos ao longo da rede que ajudam a bombear o esgoto, especialmente quando há uma elevação no terreno ou quando a tubulação está em grande profundidade.

A programação dos inversores visa monitorar o nível de esgoto na elevatória e ajusta a sua velocidade de funcionamento para atender à demanda – quando há mais esgoto, a bomba trabalha mais; quando há menos esgoto, trabalha menos, gerando, assim, economia de energia, redução do odor e melhora do processamento nas estações elevatórias.

A Companhia também investiu na instalação de uma usina solar no reservatório situado na Rua Tupi, no bairro São Marcos. No seu primeiro ano de implantação, a energia gerada pelos painéis solares foi capaz de suprir toda a necessidade do reservatório e o excedente da produção foi usado para subsidiar os gastos de um dos pressurizadores de água, localizado no Bairro Atiradores.

**INTENSIDADE ENERGÉTICA (D302-3)**  
Resultado 2018

**0,51 kWh/m<sup>3</sup>**

Índice de Eficiência Energética Esgoto = Energia total consumida na coleta e tratamento do esgoto/  
Volume total de esgoto tratado (IEE)

*Os maiores consumos de energia da Companhia estão concentrados na Estação de Tratamento de Água do Rio Cubatão e na elevatória da Rua Florianópolis, no bairro Bucarein.*

**CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (D302-1) EM 2018**

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA (LIGADO A PRODUÇÃO) EM KW

**Fonte Renovável**

**3.524 kWh**

Sistema de Geração Solar - Energia elétrica gerada oriunda de painéis fotovoltaicos

**32.922.429 kWh**

Concessionária de Energia / Celesc - Energia elétrica consumida oriunda de hidrelétricas

**Fonte não renovável**

**2.150.000 kWh**

Combustão de Diesel - Energia elétrica consumida oriunda de Grupos Motores Geradores a Diesel

**35.075.953 kWh**

Total de energia consumida

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA (SETORES ADMINISTRATIVOS) EM KW

**Fonte Renovável**

**352.623 kWh**

Energia Hidrelétrica - Concessionária de Energia / Celesc

**352.623 kWh**

Total de energia consumida

**0,46 kWh/m<sup>3</sup>**

Índice de Eficiência Energética Água = Energia total consumida na produção e distribuição da água/  
Volume total de água produzida (IEA)

## Resíduos

A Companhia segue padrões rigorosos para gestão e descarte dos resíduos gerados em suas operações, que estão documentados no Plano de Gerenciamento de Resíduos. Em 2018, a Companhia contratou o serviço de logística reversa para as lâmpadas em final de vida útil em suas operações, e destinou para a coleta seletiva os lacres de hidrômetros descartados após as manutenções.

**PESO TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS, POR MÉTODO DE DESTINAÇÃO (D306-2)**

Volume de resíduos perigosos por método de disposição.

Resultado de 2018. Valores aproximados

**Aterro sanitário**

**1,50 tonelada**

de resíduos provenientes do laboratório

**PESO TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS, POR MÉTODO DE DESTINAÇÃO (D306-2)**

Volume de resíduos não perigosos por método de disposição

Resultado 2018. Valores aproximados

**Reciclagem**

**640.000 kg**

de reciclados, contabilizando as seguintes unidades: Sede Administrativa, Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Piraí, ETE Jarivatuba, ETE Profipo e ETE Espinheiros

**Aterro**

**10.000 kg**

de orgânicos e não reciclados, contabilizando as seguintes unidades: Sede Administrativa, Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Piraí, ETE Jarivatuba, ETE Profipo e ETE Espinheiros.

**1.200 toneladas**

de lodo de ETA.

**38 toneladas**

de sólido de ETEs

**288 m<sup>3</sup>**

de líquido de ETEs.

**Tratamento de Efluente**

**300 toneladas**

de lodo de ETA.



Em 2018, a ETA Cubatão gerou 1,2 tonelada de lodo resultante de tratamento

Durante o processo de tratamento de esgoto, ocorre a formação de lodo e de gases que serão submetidos a tratamentos específicos de acordo com a sua necessidade. O transporte e a destinação dos lodos das Estações de Tratamento de Água, Estações de Tratamento de Esgoto e Resíduos Perigosos são terceirizados.

Para os recicláveis, até o limite diário de 1.200 kg por unidade, o transporte e a destinação são feitos pelo serviço público de coleta de resíduos; acima deste volume, a destinação é realizada para aterro sanitário. Para todos os contratos, a Companhia exige de seus fornecedores licença ambiental para transporte e destinação de resíduos, Certificado de Destinação Final de Resíduos e Manifesto de Transporte de Resíduos, quando aplicável.

## COMPROMISSO COM AS PESSOAS E A SOCIEDADE

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.

Em 2018, entre as iniciativas que espelham este comprometimento estão a implantação de Políticas de Recursos Humanos que direcionam a gestão de pessoas, a ampliação de canais de autoatendimento de serviços para os cidadãos, programas com atendimentos e tarifas diferenciadas para a população em situação de vulnerabilidade social, o gerenciamento dos impactos causados pelas obras e operações nas comunidades e programas que visam à educação ambiental em escolas do município.

### Gestão de pessoas

Em 2018, a Companhia Águas de Joinville integrou, nas dimensões do seu Planejamento Estratégico, uma perspectiva que engloba os seus processos de apoio, dentre eles a Gestão de Pessoas, com a finalidade de promover o sincronismo entre as pessoas, os processos e a estratégia que levem à excelência operacional na qualidade de serviços com a valorização dos empregados.

A companhia também aprovou o Plano de Cargos, Carreiras e Salários, possibilitando o reconhecimento dos seus profissionais de acordo com seu nível de desempenho, a qualidade, a produtividade e o comprometimento com os resultados do seu trabalho, assegurando a sustentabilidade econômica da Companhia.

### Contratação e Empregos

Na Companhia Águas de Joinville, o processo de seleção e contratação dos colaboradores é por concurso público, e o ingresso de estagiários e jovens aprendizes ocorre por meio de processo seletivo público. O tipo de contrato diferencia-se pela carga horária da jornada de trabalho, que é estabelecida em função da atividade profissional e de acordo com os parâmetros legais de cada função.

Os empregados são representados por quatro entidades sindicais: o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Serviços de Água e Esgotos Sanitários de

Joinville – SINTRAEJ (75,64% correspondente a 329 colaboradores); o Sindicato dos Engenheiros no Estado de Santa Catarina - SENGE-SC (7,12% correspondente a 31 colaboradores); o Sindicato dos Técnicos de Santa Catarina – SINTEC-SC (15,63% correspondente a 68 colaboradores); e o Sindicato dos Químicos no Estado de Santa Catarina - SINDIQUIMICA-SC (1,61% correspondente a 7 colaboradores). A Companhia mantém um relacionamento profissional com os sindicatos, reconhecendo sua representatividade e zelando pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho celebrados. (D102-41)

A Companhia concluiu o ano de 2018 com 435 colaboradores, sendo 60% homens e 40% mulheres. A faixa etária é representada por 55% de pessoas entre 30 a 50 anos, 26% abaixo de 30 anos e 11% acima de 50 anos. (D102-7, D401-1)

Há um contingente significativo de 464 colaboradores terceirizados que compõem o quadro da sua força de trabalho. Estes terceiros são relevantes para a execução das obras de expansão da rede de água e esgoto e a prestação de serviços de manutenção da rede, atendendo às necessidades técnicas e ao cumprimento de prazos na execução do trabalho. (D102-8)

### PERFIL DOS COLABORADORES EM 2018

#### Número de colaboradores por gênero (D401-1)

Masculino	281	
Feminino	154	

#### Número de colaboradores por idade (D401-1)

Abaixo de 30	124	
De 30 a 50	259	
Acima de 50	52	

### NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE EMPREGO E JORNADA (D401-1)

TIPO DE EMPREGO	TURNO DE TRABALHO	Nº DE COLABORADORES
Operadores e agentes operacionais	6 horas diárias, 6x2 semanal	56
Jornalista	5 horas diárias, jornada de segunda a sexta-feira	1
Assistentes sociais	6 horas diárias, jornada de segunda a sexta-feira	3
Estagiários	4 horas diárias, jornada de segunda a sexta-feira	17
Estagiários	6 horas diárias, jornada de segunda a sexta-feira	2
Técnicos em saneamento	12 x 36 horas	2
Demais funções	8 horas diárias, jornada de segunda a sexta-feira	354
<b>Total por tipo de emprego</b>		<b>435</b>

### Treinamento e Desenvolvimento

O desenvolvimento dos colaboradores da Companhia Águas de Joinville é organizado e promovido por meio da Universidade Corporativa da Companhia Águas de Joinville (UNICAJ).

A UNICAJ visa garantir a atualização contínua dos colaboradores em suas áreas de atuação, para que o trabalho seja desempenhado com a qualidade esperada; incentivar os empregados a desenvolverem seus talentos e competências, de acordo com as necessidades das funções e a estratégia de negócios da organização e visa, também, reter colaboradores comprometidos com a visão da Companhia, interessados em contribuir para o processo de melhoria contínua.

A grade de treinamentos ofertada é renovada a cada ano, a partir das necessidades levantadas na avaliação de desempenho do ano anterior. As modalidades de cursos estão organizadas em *in company*, eventos externos, incluindo os cursos de extensão universitária, e cursos de média e longa duração com caráter de formação ou especialização profissional. Em 2018, foi promovida uma média de 54 horas de capacitação por colaborador (D404-1), entre funcionários e lideranças, e foram concedidas 67 bolsas de estudo para o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos colaboradores da Companhia. (D404-2)

A Plataforma de Ensino a Distância (EAD), lançada em 2018, também ofereceu cursos aos colaboradores, com um total de 7.686 horas de treinamento realizadas pela plataforma.

Dois programas da UNICAJ receberam o Prêmio Ser Humano, em 2018, da Associação Brasileira de Recursos Humanos de Santa Catarina (ABRH-SC): o Programa Educação para Liderança Orgânica (ELO), na modalidade desenvolvimento, e o Programa Eco Aprendiz, na modalidade sustentabilidade. (D404-3)

### Sobre o Programa ELO

É direcionado aos gestores da empresa com o objetivo de definir as metodologias e os procedimentos-padrão da Companhia e preparar as lideranças para a sua atuação. O destaque deste programa está associado à utilização de ferramentas de avaliação que permitem a construção de planos de ação mediante a identificação de necessidades, alavancando, assim, os resultados da organização.

### Sobre o Programa Eco Aprendiz

O Eco Aprendiz busca romper o paradigma de que a contratação do jovem se restringe ao cumprimento da cota exigida pela legislação. É também um mecanismo de transformação dos adolescentes em profissionais preparados para o mercado de trabalho, em agentes multiplicadores de conhecimento e em atores de mudança no meio em que vivem. O programa também rendeu à Companhia o Certificado de Empresa Cidadã, um reconhecimento do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

### Avaliação de desempenho

Em 2018 a Companhia Águas de Joinville promoveu a avaliação de desempenho de 100% dos colaboradores, para aferir o comprometimento com as metas, a evolução de competências, a assiduidade e a pontualidade. Para participar da avaliação de desempenho é preciso que o profissional tenha trabalhado por, pelo menos, 6 meses ininterruptos na organização. (D404-3)

Esta avaliação, além de alinhar as expectativas do colaborador com as da organização e mapear pontos fortes e de desenvolvimento do corpo funcional, gera um senso coletivo de cooperação para identificação de problemas e resolução de conflitos.

## RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR

### Saúde e Segurança

A Companhia Águas de Joinville está sempre alerta à preservação da vida, da saúde e da segurança dos colaboradores e, para isso, realiza eventos e capacitações para sensibilizar e orientar sobre os procedimentos que asseguram um comportamento seguro. São 63 colaboradores que representam a força de trabalho nos Comitês de Saúde e Segurança. D403-1

### TREINAMENTOS EM SAÚDE E SEGURANÇA

#### Número de Eventos

Treinamentos para as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs)	3
Treinamentos para a Brigada de Emergência	5
Semana de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)	1
Campanhas de conscientização	4

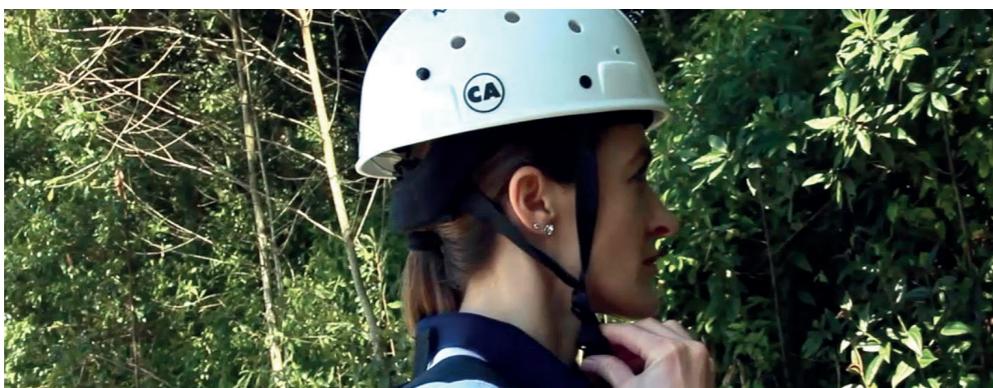
#### Nº de Participantes

Treinamentos para as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs)	32
Treinamentos para a Brigada de Emergência	26
Semana de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)	923
Campanhas de conscientização	201

#### Nº de Horas de treinamento

Treinamentos para as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs)	640
Treinamentos para a Brigada de Emergência	416
Semana de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)	1.802
Campanhas de conscientização	335

A Companhia promoveu 3193 horas de treinamento de segurança em 2018



### PRINCIPAIS AÇÕES PARA A SEGURANÇA DOS COLABORADORES

- Aquisição, manutenção e entrega de equipamentos de proteção individual e coletiva aos colaboradores.
- Treinamentos de integração de novos colaboradores e terceiros.
- Treinamentos obrigatórios para atendimento da legislação.
- Treinamentos e orientações a partir de investigações de acidentes de trabalho.
- Manutenção de Brigadas de Emergência.
- Manutenção de CIPAs.
- Atendimentos às Normas Internas, inclusive em novos projetos e contratações.
- Inspeções de segurança periódicas nas unidades e empresas contratadas.

No ano de 2018, a Companhia teve 9,84 acidentes com afastamento e 109 dias perdidos ou debitados em um milhão de horas trabalhadas de acordo com a NBR 14280. (D403-2, D403-3)

Ser uma empresa de qualidade em que o cidadão é atendido de maneira simples, fácil e transparente: esse é o objetivo da Companhia Águas de Joinville. Por isso, empreende esforços para melhorar indicadores de prestação de serviço, tempo de resposta das solicitações do cidadão, ampliar canais de interação e manter processos submetidos a regras para que não se tenha dúvida de quando e como os serviços serão prestados.

Ter uma relação transparente com o consumidor passa também por controles rigorosos e confiáveis da qualidade da água entregue. Por isso, o Laboratório de Controle de Qualidade (LCQ) da Companhia Águas de Joinville busca sempre melhorar seus processos para que o cliente esteja satisfeito com os serviços prestados. As boas práticas do Laboratório de Controle de Qualidade são validadas por meio da certificação da ISO 17.025 e do reconhecimento junto ao Instituto de Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA).

### Satisfação dos Clientes

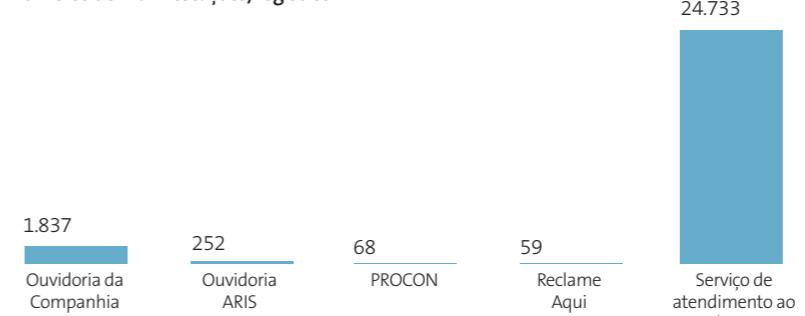
Nos últimos 3 anos, a Companhia Águas de Joinville obteve nota 8,0 na avaliação de reputação do site ReclameAQUI.

A Companhia definiu um indicador específico para monitorar a repavimentação, as reconstituições de calçada e asfalto, um dos pontos apontados como relevantes pelos consumidores na Pesquisa de Satisfação realizada em 2017. No autoatendimento do site da Companhia, o consumidor também pode informar problemas na pavimentação para agilizar os reparos.

Em 2018, a Companhia atingiu o resultado de 1,19 no Índice de Reclamações de Problemas, resultado melhor que a meta estabelecida em 1,34. As principais reclamações dos clientes estavam relacionadas ao abastecimento, contestação de fatura e inconformidade nos serviços prestados referente a prazo e qualidade. (D417-2)

### PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DE PROBLEMAS (D417-2)

#### Números de manifestações/registros



#### Principais Motivos

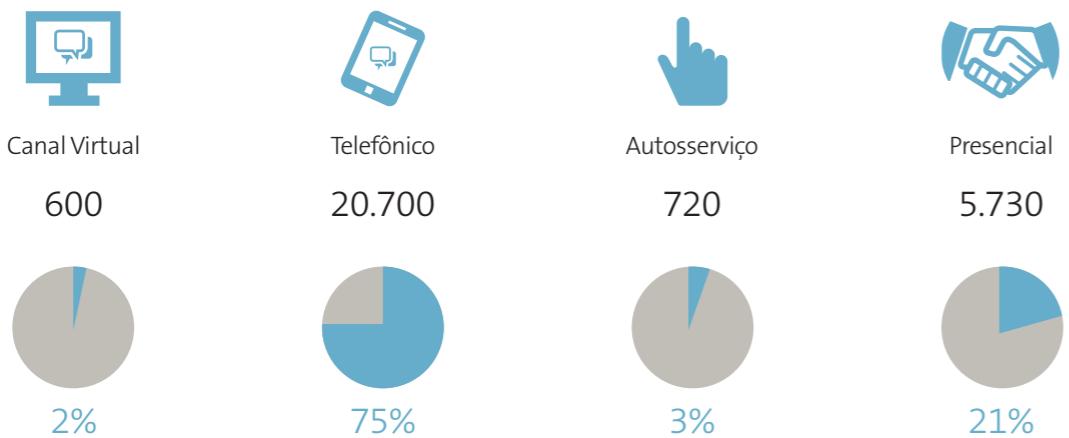
Ouvidoria da Companhia	Reanálise de multa, vazamento
Ouvidoria ARIS	Reanálise de Multa, contestação de fatura, problemas no abastecimento
PROCON	Contestação de fatura
Reclame Aqui	Falta de água
Serviço de atendimento ao cliente	Falta de água, faturamento, prazo e qualidade dos serviços

### MELHORIA NOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento é um portal de serviços no website da Companhia ([www.aguasdejoinville.com.br](http://www.aguasdejoinville.com.br)) que possibilita aos clientes a opção de autoatendimento, facilitando o acesso aos seguintes serviços:

- 2ª via da fatura.
- Informar vazamento.
- Informar falta de água.
- Problema na qualidade da água.
- Problema na pavimentação.
- Previsão de próxima leitura.
- Religação de água.
- Consultar protocolo.
- Consultar débito.
- Histórico de faturas.
- Histórico de leituras e consumo.
- Certidão negativa de débito.
- Declaração de titularidade.
- Liberar vistoria caixa-padrão.
- Atualizar cadastro.
- Alteração de vencimento da fatura.
- Transferir titularidade.
- Ligação de esgoto.
- Consultar protocolo.
- Reclamação de serviço.
- Nova ligação de água.

## VOLUME MENSAL DE ATENDIMENTO POR CANAL



### Fatura de água (D417-1)

A fatura de água é uma das principais ferramentas de comunicação e transparéncia da Companhia Águas de Joinville com os seus clientes. Nela estão explicitados: 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; dados do cliente e informações para contato com a Companhia.

A consolidação das informações e emissão das faturas, 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 52/2015 do Conselho Municipal dos Serviços de Água e Esgoto.

A fatura é disponibilizada mensalmente, de forma impressa, em todos os domicílios. Os clientes possuem ainda a possibilidade de obter a segunda via pelo website da Companhia.

### Programa Pró-acessibilidade

A Companhia Águas de Joinville presta um serviço diferenciado aos consumidores com alguma dificuldade de locomoção. Estes clientes podem solicitar a visita social pelo Call Center, pelo atendimento virtual, pelo Centro de Convivência do Idoso ou Centros de Referência de Assistência Social (CRASs). Em 2018, os colaboradores da Companhia realizaram 660 atendimentos em domicílio, em que foram identificadas as necessidades dos consumidores e encaminhadas à prestação do serviço.

A realização deste serviço de atendimento contempla a capacitação dos atendentes, e a elaboração de material educativo sobre necessidades especiais com de idosos, pessoas com deficiência visual, auditiva, intelectual e gestantes.

### Projeto Água em Dia

Bairros e condomínios em condição de vulnerabilidade e risco social são atendidos pelo Projeto Água em Dia. A esses moradores são praticados parcelamentos especiais, compartilhadas informações relacionadas a cortes e reparações de água e visitas domiciliares. Em 2018, foram realizados 261 atendimentos, 135 de renovações de tarifa social, 47 parcelamentos e 7 visitas sociais a condomínios em situação fragilidade econômica e social.

### Serviços adicionais passaram a ser oferecidos a este público, visando reduzir o corte de abastecimento de água e diminuir inadimplências:

- Envio de SMS às matrículas com faturas que possuem comunicado de débito pendente, a fim de alertar sobre a possibilidade de corte.
- Visitas a clientes com matrículas cortadas e pendências, para buscar uma solução ao seu problema.
- Visitas sistemáticas aos condomínios focos deste projeto, para atendimentos diversos.



As reuniões comunitárias fazem parte do Trabalho Técnico Social e aproximam comunidade e Companhia

Em 2018, deu-se início à elaboração do Trabalho Técnico Social referente à Adequação da Estação de Tratamento de Esgoto Espinheiros e foram revisados os Trabalhos Técnicos Sociais referentes à instalação do Sistema de Esgoto Sanitário nas bacias 8.1 e 9 e bacia 10. (D413-1, D413-2)

### REALIZAÇÕES DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL

#### **7.779 pessoas**

em 27 bairros, foram atendidas pelo programa de Educação Socioambiental da Companhia, que contemplou palestras sobre Saneamento Básico; Água, Esgoto e Consumo Consciente; Óleo e Água não se misturam; Patrulha da Água: formação de multiplicadores, Teatro de Bonecos e Concurso Teatral Água para Sempre.

#### **690 abordagens**

domiciliares para informar aos moradores da comunidade sobre obras na sua região e dar orientações sobre rede de esgoto.

#### **3 reuniões**

comunitárias com 93 participantes.

#### **1 audiência pública**

referente às obras de adequação da ETE Espinheiros. (D413-1, D413-2)

## Programa de Voluntariado

Um dos traços marcantes da cultura organizacional da Companhias Águas de Joinville é a solidariedade. Além das ações que nascem de forma espontânea, os colaboradores também têm a possibilidade de participar do Programa de Voluntariado.

Em 2018, o grupo de voluntários da Companhia concentrou sua atuação na comunidade Caminho Curto, no Distrito de Pirabeiraba. Entre fevereiro e dezembro foram realizados 17 encontros que levaram, de forma lúdica e divertida, informações sobre a importância do tratamento água e esgoto, descarte correto de óleo de cozinha e outros resíduos, conceitos de sociabilidade e familiaridade, bem como alimentação saudável.

Cerca de 30 crianças participaram de cada encontro, além de seus responsáveis, totalizando 510 participações e 52 horas de serviços prestados à comunidade por voluntário. Além disso, foram organizadas campanhas de arrecadação entre os colaboradores, para as doações elencadas abaixo:



## RESULTADOS ALCANÇADOS PELO PROGRAMA DE VOLUNTÁRIOS

<b>Agasalho</b>	<b>Brinquedos usados</b>	<b>Material escolar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTITUIÇÃO BENEFICIADA CRAS Adhemar Garcia</li> <li>• QUANTIDADE ARRECADADA 400 peças de roupas - 100 calçados</li> <li>• PÚBLICO ATINGIDO Famílias atendidas pelo CRAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTITUIÇÃO BENEFICIADA CRAS Parque Guarani</li> <li>• QUANTIDADE ARRECADADA 120 unidades</li> <li>• PÚBLICO ATINGIDO Crianças atendidas no CRAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTITUIÇÃO BENEFICIADA CRAS Adhemar Garcia</li> <li>• QUANTIDADE ARRECADADA 150 itens (cadernos, mochilas, lápis, livros, colas, régua)</li> <li>• PÚBLICO ATINGIDO Famílias atendidas pelo CRAS</li> </ul>
<b>Dia das Crianças</b>	<b>Natal Solidário</b>	<b>Cestas Natalinas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTITUIÇÃO BENEFICIADA Comunidade Caminho Curto - Pirabeiraba</li> <li>• ATIVIDADE Recreação no Parque Adventure</li> <li>• PÚBLICO ATINGIDO 30 crianças participaram</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTITUIÇÃO BENEFICIADA CRAS Parque Guarani e CRAS Comasa</li> <li>• QUANTIDADE ARRECADADA 63 brinquedos novos</li> <li>• PÚBLICO ATINGIDO 63 crianças atendidas no CRAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTITUIÇÃO BENEFICIADA Hemosc Joinville</li> <li>• QUANTIDADE ARRECADADA 27 cestas</li> <li>• PÚBLICO ATINGIDO 27 famílias do cadastro do NAS</li> </ul>
<b>Doação de Sangue</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTITUIÇÃO BENEFICIADA Hemosc Joinville</li> <li>• QUANTIDADE ARRECADADA 28 doações</li> <li>• PÚBLICO ATINGIDO Pacientes atendidos</li> </ul>

## Concurso Teatral – O caminho da água: do rio ao rio, passando por você

O Concurso Teatral Águas para Sempre teve sua 12ª Edição realizada em 2018. Com o objetivo de sensibilizar a comunidade para a importância da relação harmônica entre o ser humano, a sociedade e a natureza, teve como tema "O caminho da água: do rio ao rio, passando por você".

Destinado às escolas da rede pública municipal de ensino e inserido em um projeto pedagógico, o concurso é dividido em 3 categorias: Educação Infantil (CEIs), Ensino Fundamental (1º ao 5º Ano) e Ensino Fundamental (6º ao 9º Ano). Representantes das escolas inscritas receberam qualificação por meio de uma Oficina sobre Água e Esgoto e visitaram as unidades de tratamento de água e esgoto da Companhia. Eles participaram ainda de uma oficina de maquiagem e caracterização e receberam visitas de um consultor especializado em artes cênicas.

## OS RESULTADOS QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELOS PROJETOS REALIZADOS NAS ESCOLAS E COMUNIDADES SÃO NOTÓRIOS DEVIDO AO:

- Conteúdo teórico das aulas e qualidade dos materiais didáticos e paradidáticos utilizados por professores e estudantes;
- Contato com a comunidade e com a natureza;
- Participação das escolas em eventos (conferências e palestras) relacionados à água;
- Visitas a campo nas Estações de Tratamento de Água e de Esgoto, rios, nascentes, e esgotos a céu aberto.

Os trabalhos carregam em si uma abordagem criativa de conceitos importantes, como sustentabilidade, ecologia, identidade, respeito, memória, coletividade, cidadania, consciência e política, permeados pelo conhecimento científico, pela afetividade e pela arte.

Ao tratarem da temática do concurso, os estudantes vivenciaram as mais diversas experiências em torno da construção do conhecimento a partir de suas próprias indagações acerca da sua realidade, a partir de si mesmo, da sua casa, da sua família, da sua escola, do seu bairro, da sua cidade. Tais experiências permitiram desdobramentos importantes na sociedade, como o reconhecimento da responsabilidade que cada indivíduo tem para com a água, a redução do desperdício, práticas de preservação, fiscalização e cobrança de posturas da comunidade e do poder público, percebidos nos discursos dos alunos, nas manifestações promovidas por estes nas comunidades.

Ao todo, foram 33 escolas participantes; 66 profissionais da educação e 735 crianças. Em 2018, os vencedores foram o Centro de Educação Infantil Miraci Deretti, Escola Municipal Professora Valesca May Engelmann e Escola Municipal Professora Lacy Luiza da Cruz Flores.

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

TÓPICO	DIMENSÃO GOVERNANÇA ASPECTOS	INDICADORES GRI	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (INTERNO)	LIMITE (EXTERNO)
<b>GESTÃO E INTEGRIDADE</b>	Ética e integridade	D102-16; D102-17 de empresa estatal	Gestão ética e responsável e colaboradores	Lideranças	Agentes do governo, fornecedores, consumidores e sociedade
	Leis e regulamentações	D 419-1	Gestão de riscos	Governo, lideranças	Órgãos reguladores, fiscalizadores, colaboradores, fornecedores, consumidores
<b>SAÚDE FINANCEIRA</b>	Desempenho econômico	D201-1	Cumprimento do plano de investimentos	Governo, lideranças, colaboradores	Órgãos reguladores, fiscalizadores, colaboradores, fornecedores, consumidores
	Concessão de água e esgoto	D201-4	Gestão de riscos	Governo, lideranças e colaboradores	Órgãos reguladores, fiscalizadores, colaboradores, fornecedores, consumidores
TÓPICO	DIMENSÃO AMBIENTAL ASPECTOS	INDICADORES GRI	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (INTERNO)	LIMITE EXTERNO
<b>UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À ÁGUA E AO TRATAMENTO DE ESGOTO</b>	Fontes de Água	D303-1; D303-2 Indicadores operacionais	Preservação de rios vivos e limpos	Sistema de captação e distribuição de água	Rios, mananciais e aquíferos
	Efluentes	D 306-1;	Preservação de rios vivos e limpos	Sistema de tratamento de esgoto	Rios e mares
	Infraestrutura e serviços	D 203-1; e Esgoto)	Preservação da infraestrutura da cidade		Fornecedores, consumidores cidade de Joinville
	Inovação		Soluções inovadoras dos sistemas de água e esgoto		Consumidores
<b>REDUÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS DA OPERAÇÃO</b>	Gestão de recursos hídricos		Manejo adequado dos recursos hídricos	Sistema de captação e distribuição de água	Rios, mananciais e aquíferos
	Biodiversidade	D304-1	Preservação de ecossistemas	Sistema de captação e distribuição de água	Matas ciliares, rios, mananciais e aquíferos
	Consumo de energia	D302-1; D302-3	Preservação de recursos naturais	ETA, sede administrativa	Consumidores
	Resíduos	D306-2; D306-4	Preservação de recursos naturais	ETA, sede administrativa	Natureza
TÓPICO	DIMENSÃO SOCIAL ASPECTOS	DIMENSÃO SOCIAL ASPECTOS	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (INTERNO)	LIMITE (EXTERNO)
<b>GESTÃO DE PESSOAS</b>	Treinamento	D404-1; D404-3;	Competências dos colaboradores	Colaboradores	Consumidores
	Saúde e segurança	D403-1	Preservar a vida de colaboradores e terceiros	Colaboradores	Fornecedores
<b>RELAÇÃO TRANSPARENTE COM OS CONSUMIDORES</b>	Informações sobre serviços/ transparéncia	D417-1; D417-2; D417-3	População com transparéncia nas informações sobre os serviços de água e esgoto		Consumidores
<b>ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE</b>	Envolvimento com a comunidade	D 417-1; D417-2; D417-3; D413-1, D413-2;	Ampliação de consciência no uso de água e esgoto, redução e impactos nas comunidades		Comunidade e consumidores atuais e futuros

## ÍNDICE REMISSIVO

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO	PÁGINA
D102-1	Nome da organização	Perfil Organizacional	16
D102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil Organizacional	16
		Serviços de água e saneamento	16
		Captação e Distribuição de Água Potável	16
		Coleta e Tratamento de Esgoto	16
D102-3	Localização da sede	Perfil Organizacional	16
D102-4	Localização das operações	Perfil Organizacional	16
D102-5	Propriedade e forma jurídica	Perfil Organizacional	16
D102-6	Mercados atendidos	Consumidores e Clientes	17
D102-7	Escala da organização	Companhia Águas de Joinville em números	12
		Perfil Organizacional	16
		Contratação e Empregos	38
D102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	Contratação e Empregos	38
D102-13	Associações	Participação na Sociedade	17
D102-14	Declaração do principal líder decisor	Mensagem da Presidente	5
D102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Planejamento, Operação e Inovação	24
D102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Ética e Transparência	22
D102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Sobre os Canais de Denúncia	22
D102-18	Estrutura de governança	Estrutura de Governança	20
D102-40	Lista de grupos de partes interessadas	Engajamento de Partes Interessadas	22
D102-41	Acordos de negociação coletiva	Contratação e Empregos	38
D102-42	Identificar e selecionar as partes interessadas	Engajamento de Partes Interessadas	22
D102-43	Abordagem para o engajamento dos stakeholders	Engajamento de Partes Interessadas	22
D102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	Engajamento de Partes Interessadas	22
D102-46	Definição do conteúdo e dos tópicos do relatório Limites	Materialidade	6
D102-47	Lista de tópicos relevantes	Tópicos Materiais	6
		Relação de Tópicos Materiais e Limites	46
D102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre o Relatório	6
D102-51	Data do relatório mais recente	Sobre o Relatório	6
D102-52	Ciclo de reporte	Tópicos Materiais	6
D102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório	Tópicos Materiais	6
D102-54	Alegações de relatar de acordo com as Normas da GRI	Sobre o Relatório	6
D103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Relação de Tópicos Materiais e Limites	46
D103-2	A abordagem de gestão e seus componentes		
D201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Demonstrativos Financeiros 2018	30

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO	PÁGINA
D201-4	Assistência financeira recebida do governo	Perfil Organizacional	16
D203-1	Investimentos em infraestrutura	Planejando o futuro da cidade	24
D302-1	Consumo de energia dentro da organização	Energia	36
D302-3	Intensidade energética	Energia	36
D303-1	Retirada de água por fonte	Fontes de Água	32
D303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	Fontes de Água	32
D304-1	Plantas operacionais de propriedade, arrendadas, gerenciadas ou adjacentes para áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade fora de áreas protegidas	Biodiversidade e Habitats Protegidos	34
D306-1	Descarte de água por qualidade e destino	Efluentes e Tratamento de Esgoto	33
D306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	Resíduos	37
D306-5	Corpos de água afetados por descargas de água e / ou reúso	Efluentes e Tratamento de Esgoto	33
D307-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área ambiental	Fiscalização e controle	21
D401-1	Contratações de novos empregados e turnover	Contratação e Empregos	38
		Treinamento e Desenvolvimento	39
D403-1	Sistema de gestão de saúde ocupacional e segurança	Saúde e Segurança	40
D403-2	Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo, e número de mortes relacionadas ao trabalho	Treinamentos em Saúde e Segurança	40
D403-3	Serviços de saúde ocupacional	Treinamentos em Saúde e Segurança	40
D404-1	Média de horas de treinamento por ano por empregado	Treinamento e Desenvolvimento	39
D404-2	Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e os programas de assistência de transição	Treinamento e Desenvolvimento	39
D404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira	Avaliação de desempenho	39
D413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Envolvimento com a Comunidade	43
D413-2	Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos nas comunidades locais	Envolvimento com a Comunidade	43
D417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Fatura de água	42
D417-2	Incidentes de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	Satisfação dos Clientes	41
D419-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área social e econômica	Fiscalização e controle	21



