



[Leia mais ▶](#)



SAN

# Relatório de Atividades **2024**



 **TUBARÃO**  
SANEAMENTO

# EXPEDIENTE

**Diretores** Marcelo Fernandes Matos | Paulo Eduardo Canalles

## COLABORAÇÃO

**Amanda Salles Fiedler**

Coordenadora QSMS

**Daiane Corrêa Gonçalves**

Supervisora Comercial

**Fábio Friggì Costa**

Coordenador Administrativo

**Jéssica Corrêa de Brobio**

Supervisora Técnica Operacional

**Jorge Loffi Corrêa**

Coordenador de Controle de Operação

**Leonardo Schmitz de Figueiredo**

Coordenador de Capex

**Talita Casagrande Vieira Nunes**

Supervisora de Gestão de Pessoas

**Tatiana Souza Weinhold**

Supervisora Técnica de Tratamento

**Vanessa Mendes Matheus Collaço**

Assessora de Comunicação

# SUMÁRIO

**06** CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA **1**

**12** COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO **2**

**19** SEGURANÇA **3**

**24** RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL **4**

**34** COMERCIAL **5**

**37** GESTÃO DE PESSOAS **6**

**47** ADMINISTRATIVO **7**

**49** COMUNICAÇÃO **8**

# EDITORIAL

Com orgulho e compromisso renovado, queremos compartilhar com você a essência que guia cada etapa de nossa atuação no saneamento: o propósito de levar qualidade de vida por meio de serviços cada vez mais eficientes, acessíveis e próximos das pessoas.

Sabemos que a missão de assegurar água tratada e esgotamento sanitário para todos é desafiadora, mas ela também nos inspira a continuar inovando e estabelecendo novos padrões de qualidade. ***Não buscamos apenas oferecer soluções técnicas, mas criar conexões genuínas e de confiança com cada pessoa que atendemos.***

Para nós, proximidade significa estar presente onde e quando for necessário, ouvindo ativamente as demandas da população e oferecendo respostas claras e eficazes. A acessibilidade vai além da infraestrutura: é a certeza de que cada cidadão tem acesso claro e transparente às informações, compreendendo o impacto transformador do saneamento básico em sua vida.





Ao mesmo tempo, mantemos nosso foco em soluções sustentáveis, processos mais eficientes e práticas que respeitem o meio ambiente. Sabemos que cuidar da água e do esgoto é também cuidar do futuro. Por isso, intensificamos nossos esforços em iniciativas de proteção e recuperação dos corpos hídricos, além de promover campanhas de conscientização voltadas à preservação ambiental.

Manter esse equilíbrio entre avanço e sustentabilidade é o desafio que nos move. Seguimos firmes, não apenas por dever, mas por responsabilidade compartilhada. Continuemos, juntos, nessa caminhada. O futuro que queremos depende das ações que escolhemos hoje.

***Queremos dividir com você, nas próximas páginas, os principais resultados alcançados pelo nosso time em 2024. Boa leitura.***

## O ciclo da **água**, o ciclo da **vida**

A água percorre um extenso caminho desde os mananciais até as torneiras das residências, passando por processos rigorosos que garantem sua qualidade e segurança. Na Tubarão Saneamento, utilizamos o tratamento convencional, que **transforma a água bruta captada no Rio Tubarão em água potável**, pronta para atender as comunidades da Cidade Azul.

Desde a chegada à **Estação de Tratamento de Água (ETA)**, a água passa por etapas como coagulação, floculação, decantação, filtração e desinfecção, que removem impurezas. Após o tratamento, ela é armazenada e distribuída por uma ampla rede de abastecimento, chegando potável e com qualidade a milhares de lares, comércios e indústrias.

Esse ciclo não se conecta apenas à natureza do cotidiano das pessoas, mas também reflete o compromisso da Tubarão Saneamento em oferecer um serviço essencial com excelência. A seguir, confira os resultados que demonstram **a eficiência e a dedicação** envolvidas nesse processo.

▶ *Mais de 13 milhões de m<sup>3</sup> de água tratada garantiram o abastecimento seguro.*

▶ *Foram 134 mil análises laboratoriais para manter a qualidade da água.*

▶ *A rede de distribuição já alcança 714.538,72 metros, conectando milhares de famílias.*

▶ *Cerca de 50 mil famílias foram atendidas, com mais 926 novas ligações e 120 metros de substituições de rede.*

▶ *Com foco na eficiência operacional, foram realizadas 3.674 manutenções e substituídos 3.828 hidrômetros.*

▶ *Foram percorridos 1.369,1 quilômetros em inspeções para combater vazamentos e promover o uso consciente da água.*

## Além de conscientizar, **investimos no futuro**

Na Tubarão Saneamento, acreditamos que conscientizar sobre o uso responsável da água é tão essencial quanto investir no futuro do abastecimento. Nos últimos cinco anos, investimos **mais de R\$22 milhões** na ampliação do sistema de água, com a implantação de mais de 36 mil metros de redes, a fim de garantir uma distribuição mais eficiente e sustentável.

Contamos, também, com uma equipe especializada que monitora e detecta vazamentos precocemente, contribuindo para a **redução de perdas e evitando desperdícios**. Como resultado, alcançamos uma taxa de perda de água de apenas 21%, ou seja, está abaixo da média nacional de 37,8%, da média regional de 34,68% e do índice estabelecido pelo Governo Federal, que define a perda máxima em 25%.

Esses números refletem nosso compromisso com a governança eficiente dos recursos hídricos, tornando Tubarão um **município de referência** na gestão da água e assegurando a sustentabilidade desse bem vital à nossa comunidade.



# Em 2024, foram muitos os investimentos realizados: ▼

**Reservatório RO:** visando aumentar a vida útil do primeiro sistema de tratamento de água da cidade, realizamos uma série de obras importantes de recuperação. Entre elas, destacamos os reforços estruturais nos consoles de apoio das vigas, a recuperação estrutural e impermeabilização das lajes tipo cascata, a recuperação de juntas e a impermeabilização das paredes externas laterais.

**Decantador:** revitalização no decantador principal da Estação de Tratamento de Água (ETA), como parte do plano de investimentos

previsto no contrato de concessão. Com um aporte de R\$ 1,5 milhão, adequamos a estrutura a fim de aumentar a capacidade de tratamento e garantir maior segurança no fornecimento de água em períodos de alto consumo. Desde 2012, ampliamos a produção de água de 30 para 38 milhões de litros por dia e seguimos rumo à meta de 42 milhões até o fim do contrato.



### Bairro São Martinho:

conclusão das obras de melhorias no sistema de distribuição em parte do bairro São Martinho, com a implantação e substituição de 870 metros de rede e a instalação de um booster, equipamento que melhora a pressurização da rede. Essa iniciativa beneficiou mais de 70 famílias em uma região que, historicamente, enfrentava problemas de abastecimento.



### Guarda Margem Esquerda e

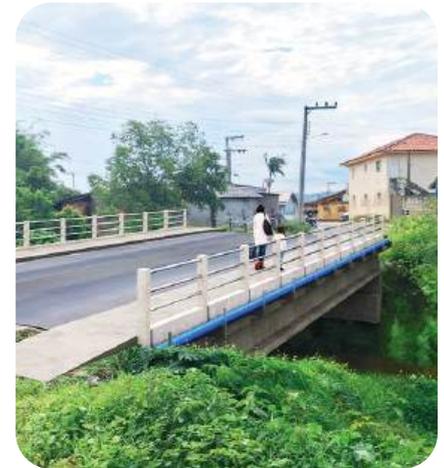
### Sertão da Jararaca:

iniciadas as obras de expansão da rede de água para atender estas comunidades. Em parceria com a Prefeitura Municipal e a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR), serão implementados mais de 8,4 mil metros de rede de água e um novo sistema de pressurização (booster). O investimento de R\$ 2 milhões vai beneficiar mais de 400 moradores, acompanhando o crescimento habitacional da região e garantindo água tratada de qualidade para a população.



### Ponte na Rua José Heitich:

as obras de melhoria da ponte foram iniciadas como parte das ações em prol do Rio da Madre. O objetivo é garantir a normalização do fluxo do rio e proporcionar mais segurança à infraestrutura da região. Com investimento de aproximadamente R\$ 1,6 milhão, a previsão é de que sejam concluídas em maio de 2025.



## Segurança e eficiência no abastecimento

Reforçando nosso **compromisso com a qualidade e a segurança no abastecimento**, elaboramos e entregamos o Plano de Segurança da Água (PSA) à Vigilância Sanitária de Santa Catarina (DIVS) e à Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR). Esse documento detalha todo o sistema de abastecimento, desde o manancial até a distribuição ao consumidor final, atendendo às exigências legais e fortalecendo nossa gestão de riscos.

O PSA possui informações sobre a bacia hidrográfica do Rio Tubarão e Complexo Lagunar, **identificando possíveis impactos e propondo medidas de mitigação**. Essa iniciativa permite aprimorar processos e garantir que a água tratada chegue com qualidade e segurança à população, mesmo em momentos emergenciais.



## Projeto de recuperação do Rio da Madre

Entre as iniciativas previstas estão a restrição de pontes para facilitar o fluxo do rio, a limpeza das macrófitas que afetam a qualidade da água e o fortalecimento de campanhas de monitoramento ambiental. Além disso, o projeto inclui ações de educação ambiental específicas para o manejo adequado do esgoto e a destinação correta de resíduos sólidos, contribuindo para a proteção do recurso hídrico.

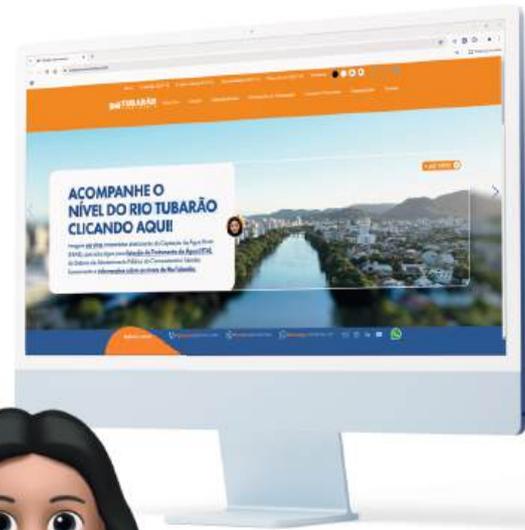
## Monitoramento em tempo real do Rio Tubarão

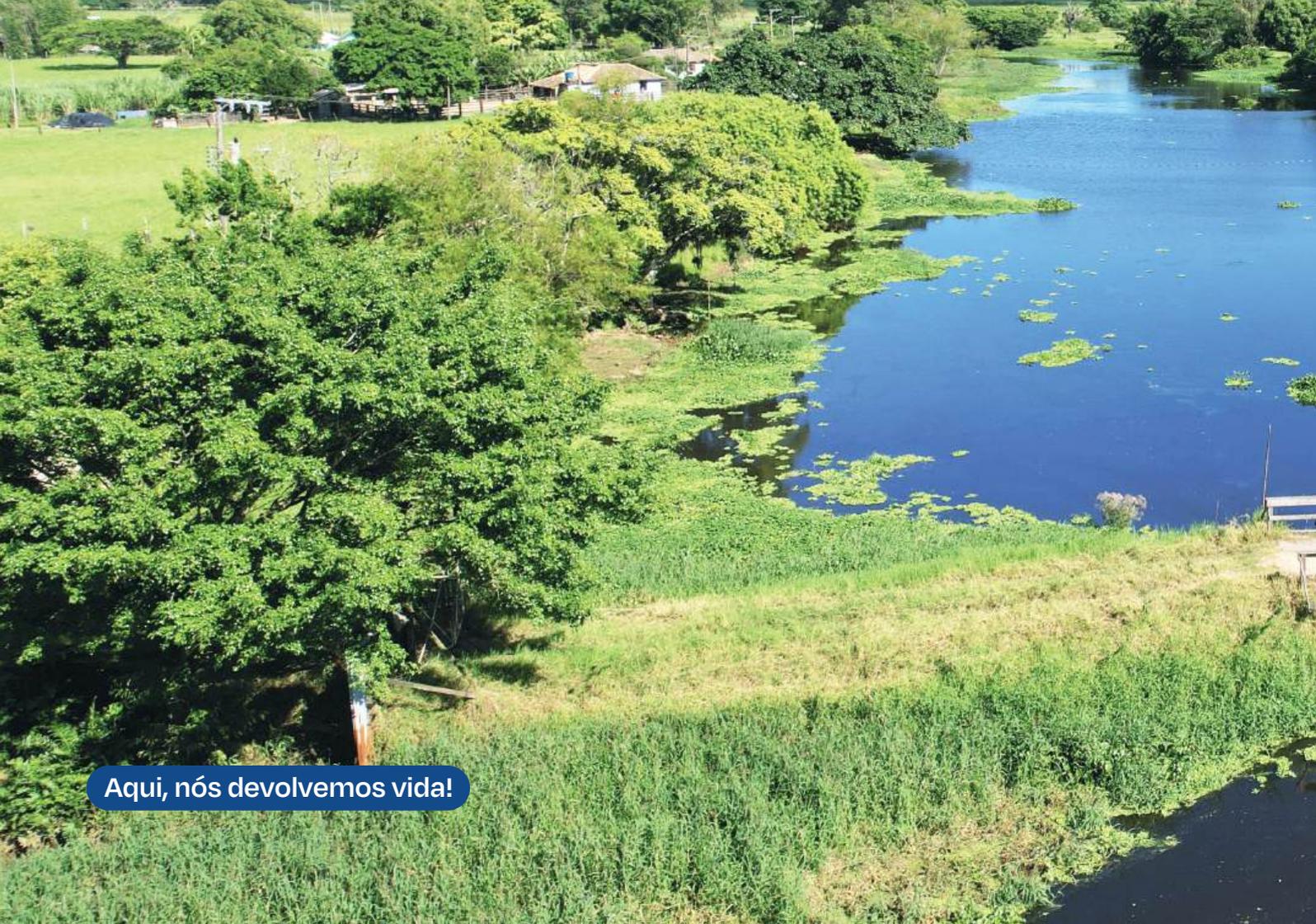
Desenvolvemos uma funcionalidade em nosso site que permite que a população possa acompanhar, em tempo real, o nível e as imagens do Rio Tubarão diretamente da Captação de Água Bruta (ERAB). Essa inovação reforça nosso compromisso em **fornecer informações claras e acessíveis à comunidade**, permitindo maior segurança e agilidade no monitoramento.

O sistema oferece uma **visão constante do Rio Tubarão**, acompanhada de gráficos atualizados sobre o nível da água. Instalado na Captação de Água Bruta, equipamento essencial para o abastecimento da Estação de Tratamento de Água, o recurso permite que a população acompanhe diariamente a situação do rio.

Essa iniciativa surgiu após as chuvas intensas de outubro de 2023, em que disponibilizamos, temporariamente, uma

câmera para monitoramento do nível do rio aos moradores da Cidade Azul. Com essa ferramenta, buscamos fortalecer a gestão hídrica e contribuir para o **bem-estar e a qualidade de vida** da população.





Aqui, nós devolvemos vida!



## O ciclo do **esgoto**, o retorno da vida

Assim como a água percorre um extenso caminho até chegar às residências, o esgoto traça um trajeto igualmente importante até ser tratado. Na Tubarão Saneamento, o compromisso vai além da coleta: buscamos transformar com segurança o que descartamos, garantindo a preservação do meio ambiente e proporcionando mais qualidade de vida à população.

O processo começa nas tubulações instaladas nas ruas, que conduzem o esgoto para as Estações Elevatórias, nas quais é bombeado para a Estação de Tratamento de Esgoto Figueira (ETE). Lá, o esgoto passa por diversas etapas, como separação de resíduos sólidos, floculação, tratamento biológico e detecção, garantindo que ele seja devidamente tratado antes de retornar à natureza. Todo o lodo gerado no processo é gerenciado com responsabilidade, podendo ser reutilizado ou descartado conforme as normas ambientais.

*Esse ciclo não apenas cuida da preservação dos recursos naturais, mas também reforça o nosso compromisso com a sustentabilidade. Afinal, o tratamento adequado desses resíduos representa um passo a mais na construção de um futuro mais limpo e consciente para todos. Confira os resultados de 2024:*





- ▶ **2,1 milhões de m<sup>3</sup>** de esgoto coletado e tratado
- ▶ **138,34 quilômetros** de redes
- ▶ **95** atendimentos de intervenção para desobstrução de rede, executados em tempo médio de **2h16**
- ▶ **231** limpezas preventivas realizadas em redes de esgoto
- ▶ **48%** de cobertura do serviço, o que beneficiou **+ de 54 mil pessoas**
- ▶ **1.280 toneladas** de lodo (resíduo do tratamento de esgoto), destinadas corretamente

Para garantir a funcionalidade de todo o sistema, realizamos:

- ▶ **474** visitas de orientações para conexão
- ▶ **17** adaptações em espera para atender o cliente (rebaixamento/deslocamento)
- ▶ **3.910** vistorias em conexões de esgoto
- ▶ **1.064** manutenções preventivas em redes e elevatórias de esgoto
- ▶ **63** manutenções de rede e ramal

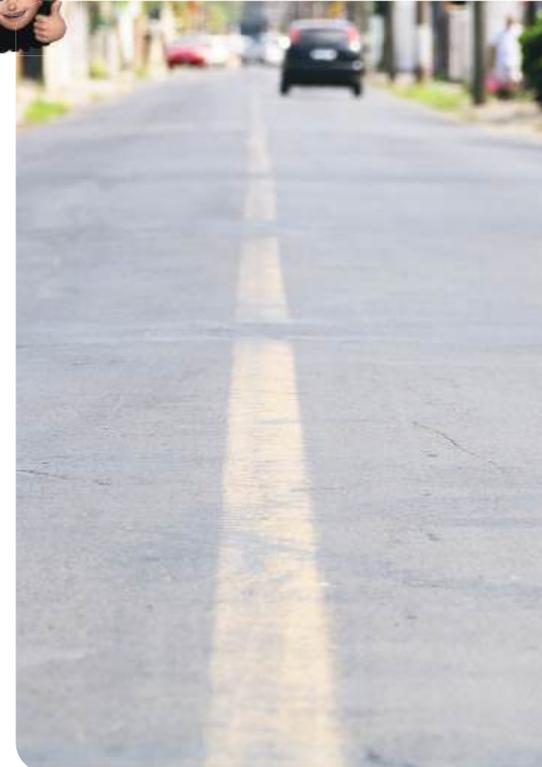


## Aquisição de aparelhos de vídeo inspeção

Investimos R\$ 105 mil na aquisição de um conjunto de aparelhos de vídeo-inspeção para **aprimorar ainda mais a eficiência no saneamento** em Tubarão. O equipamento é utilizado para inspecionar as redes de esgoto e ramais de ligação.

Com esse novo recurso, realizamos inspeções visuais em tempo real, o que possibilita a identificação rápida de obstruções, fissuras e infiltrações nas tubulações das redes de esgoto que já estão em funcionamento e aquelas em processo de implantação, antes de sua ativação completa. Isso nos permite atuar de forma mais ágil e eficaz na manutenção, promovendo **melhorias contínuas no serviço** prestado à comunidade.





## Novo formato de repavimentação asfáltica

O novo formato de repavimentação asfáltica visa **melhorar a qualidade das vias** que recebem a implementação da rede coletora de esgoto. Após um período de testes, identificamos que esse processo, que inclui duas camadas de pavimentação, oferece **maior resistência e durabilidade ao asfalto**, pois diminui futuros impactos nas vias e mantém a integridade do material por mais tempo.

Com essa metodologia, aplicamos uma primeira camada de asfalto, que permanece 30 dias recebendo impactos para a compactação do solo, com o trânsito fluindo normalmente. Após esse período, corrigimos possíveis irregularidades e aplicamos a camada definitiva, garantindo um acabamento uniforme e duradouro, minimizando diferenças de nível no pavimento. Trabalhamos continuamente para aprimorar nossos processos e atender melhor a comunidade, sempre buscando **soluções que contribuam** para a melhoria do saneamento básico e da mobilidade urbana.



## Melhorias na repavimentação

No primeiro semestre de 2024, realizamos melhorias em 28 ruas de Tubarão, totalizando 2,5 mil metros quadrados de vias que receberam redes de esgoto. As vias foram definidas em parceria com a Agência Reguladora de Tubarão (AGR) e, durante os trabalhos, o asfalto antigo é retirado para aplicação de um produto que possibilita a aderência no local, e depois uma nova camada de asfalto permanente é inserida.

Com um investimento de mais de R\$ 300 mil, seguimos reforçando nosso compromisso com a qualidade nos serviços prestados. Dentre os 117 mil metros quadrados de vias que receberam a repavimentação, identificamos que apenas 2% deles precisariam de melhorias pontuais, o que demonstra a efetividade das obras realizadas.

## Ampliação da 2ª etapa da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE)

As obras para ampliação da capacidade de coleta e tratamento de esgoto em Tubarão já estão em andamento, marcando um avanço importante no saneamento básico do município. Com a conclusão da **2ª etapa da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE)**, prevista para maio de 2025, seremos capazes de atender até 73% da população urbana tubaronense. A meta é alcançar quase 90% de cobertura até 2033.

Essa ampliação, viabilizada por um **investimento de R\$ 19 milhões**, utiliza tecnologias modernas, como o Biorreator Combinado (BRC), que aumenta a eficiência do tratamento de esgoto. Por meio dessa melhoria **evitaremos o desperdício de 13 milhões de litros de esgoto bruto, por dia, em nossos rios**, promovendo a preservação ambiental, a balneabilidade das praias da região e a saúde pública.

Com o novo sistema, bairros como Campestre, Fábio Silva, Monte Castelo, Oficinas, Praia Redonda e Santa Luzia poderão ser contemplados, ampliando os benefícios aos tubaronenses.



## **De 0 a 48%:** *o progresso do saneamento em nossa cidade*

A evolução do saneamento em Tubarão reflete nosso compromisso com a qualidade de vida e a preservação ambiental. Desde a concessão em 2012, investimos mais de R\$ 160 milhões para implementar uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), sete Estações Elevatórias de Esgoto (EEE) e mais de 135 mil metros de rede coletora, beneficiando sete bairros e assegurando que 48% da população urbana tenha acesso ao tratamento de esgoto.

Antes de nossa atuação, a cobertura de tratamento era inexistente. Hoje, mais de 54 mil pessoas já são atendidas, colocando Tubarão como referência regional em saneamento. Esses avanços representam um marco para a cidade, mas seguimos empenhados em ampliar, ainda mais, o acesso aos serviços, sempre com foco na eficiência e na sustentabilidade.



## Mais que uma obrigação, um **compromisso** com todos

A segurança está no centro de tudo o que fazemos. Em cada etapa do processo, seja no tratamento de água ou de esgoto, buscamos garantir que nossas operações protejam a comunidade, os nossos colaboradores e o meio ambiente. Para nós, a segurança não é apenas uma obrigação legal, mas um compromisso com o bem-estar de todos que impactamos diariamente.

Nosso trabalho envolve sistemas avançados e rigorosos padrões de operação para assegurar que a qualidade da água e o tratamento do esgoto atendam a todas as normas técnicas e ambientais. Estamos constantemente monitorando nossos processos a fim de garantir a eficiência de cada serviço que entregamos.

Seguimos empenhados em promover a segurança em todas as frentes, fortalecendo o nosso papel como uma concessionária que se preocupa com a comunidade, valoriza seus colaboradores e entrega resultados que fazem a diferença no dia a dia dos tubaronenses.



## Colaboração que começa na integração

Em 2024, promovemos **109 integrações, envolvendo 424 colaboradores**, entre próprios e terceirizados. Essas interações são fundamentais para alinhar nossos times aos valores e objetivos da concessionária, além de transmitir informações essenciais sobre segurança, qualidade e boas práticas no ambiente de trabalho.

Acreditamos que um processo de integração eficiente é o primeiro passo para criar equipes **engajadas, colaborativas e preparadas** para enfrentar os desafios do dia a dia. É nesse momento que construímos uma base sólida, que permite assegurar a excelência nos serviços e a segurança de todos os envolvidos em nossas operações.

## Capacitação preventiva

A segurança dos nossos colaboradores é a **nossa prioridade**. Em 2024, realizamos 43 treinamentos focados em segurança do trabalho, dois simulados de emergência e seis palestras e outras atividades etc. totalizando 939 participações em ações preventivas.

Essas iniciativas são essenciais para **capacitar nossa equipe** a identificar e mitigar riscos no ambiente de trabalho, assegurando a integridade física de todos. Os treinamentos proporcionam o conhecimento necessário à execução segura das atividades, enquanto os simulados de emergência preparam os colaboradores para responder de





## Colaboração que começa na integração

Para fortalecer a cultura de segurança em nossa rotina, promovemos **908 eventos** de Diálogo de Segurança ao longo do ano. A iniciativa, que contou com **8.603 participações**, contribuiu para conscientizar nossos colaboradores sobre práticas seguras, reforçar procedimentos preventivos e identificar melhorias nos processos.



Buscamos, constantemente, garantir a segurança e a saúde de nossa equipe, criando um ambiente de trabalho mais saudável e protegido.

- ▶ Durante o verão, **intensificamos as inspeções nas atividades ao ar livre**, com a entrega de isotônicos para os colaboradores expostos ao sol e o reforço no uso de protetor solar, além de orientações sobre a importância da hidratação.
- ▶ Aplicamos **mais de 100 doses da vacina contra o vírus da gripe H1N1**, contribuindo para a proteção da saúde de nossa equipe contra doenças sazonais.
- ▶ Realizamos **398 exames e 180 consultas relacionadas** ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) como forma de zelar pela saúde de nossos colaboradores.



## Outras **ações** realizadas...

### **Ação de carnaval:**

durante o período de carnaval, realizamos uma ação de conscientização para promover a responsabilidade entre nossos colaboradores. Abordamos temas importantes como infecções sexualmente transmissíveis (IST) e a relação entre bebidas alcoólicas e direção no trânsito.

### **Abril Verde:**

com foco em segurança e saúde no trabalho, contamos com a colaboração da empresa Unimed para realizar exames de hemograma e aferição de pressão arterial dos nossos colaboradores. A iniciativa visa reforçar a importância de cuidar da saúde para a prevenção de doenças, além de promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo para todos.



### Maio Amarelo:

o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) conduziu um simulado de resgate veicular na estação de tratamento de esgoto, com o cenário de uma vítima em um veículo. A ação foi uma oportunidade para **reforçar os cuidados e as práticas seguras**, com foco na redução de acidentes e preservação da vida.



### SIPAT:

Durante a **Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)**, abordamos a importância da **"Segurança Psicológica"**. O objetivo foi criar um espaço no qual os colaboradores pudessem se sentir seguros para expressar suas opiniões e preocupações, promovendo um ambiente mais saudável e colaborativo. A SIPAT contou com a participação de 357 colaboradores e cinco palestrantes diferentes, reforçando o compromisso com o bem-estar físico e psicológico da equipe.



## Construindo uma comunidade **mais sustentável**



A responsabilidade socioambiental é um **pilar fundamental** de todas as nossas ações. Sabemos que, para construir um futuro mais sustentável, é essencial que atuemos com transparência e comprometimento, não apenas com nossos serviços, mas também com a comunidade na qual estamos inseridos.

Trabalhamos ativamente para envolver a população em ações que promovam o saneamento e **melhorem a qualidade de vida das pessoas**. Acreditamos que a participação da comunidade é essencial para o sucesso das iniciativas, por isso nos dedicamos a sensibilizar e capacitar as pessoas sobre a importância de preservar o meio ambiente e cuidar dos recursos naturais.

Com cada ação e cada projeto, reafirmamos nosso compromisso em ser uma empresa responsável, que não apenas gera resultados, mas que também contribui para a construção de uma sociedade mais justa, **sustentável e saudável** para todos.



## Portas Abertas

Em 2024, recebemos aproximadamente **700 estudantes de 16 instituições** em nosso programa Portas Abertas, uma iniciativa que promove a educação ambiental e proporciona uma experiência prática sobre os nossos processos.

Durante as visitas, os participantes exploraram nossas **Estações de Tratamento de Água (ETA) e de Esgoto (ETE)**, conhecendo de perto as etapas que garantem o abastecimento de água potável e a preservação ambiental. Com esse programa, buscamos conectar teoria e prática, ajudando estudantes de escolas, cursos técnicos e universidades a compreenderem o ciclo completo das nossas operações e o impacto do saneamento no desenvolvimento sustentável.

Cada etapa das visitas é planejada para destacar a importância do tratamento adequado de água e esgoto, reforçando o papel do saneamento na melhoria da qualidade de vida. Ao compartilhar nossos processos, contribuímos para formar cidadãos e futuros profissionais **mais conscientes e engajados com as questões ambientais**.

## Sensibilizar para preservar e proteger

No Dia Mundial da Água, reforçamos nosso compromisso com a **preservação e o uso consciente** desse recurso essencial à vida. Durante a data, promovemos palestras e teatros para 254 alunos de cinco escolas municipais e estaduais, abordando a importância da conservação da água. Com atividades educativas, buscamos sensibilizar as novas gerações sobre o papel fundamental de cada um na proteção desse recurso indispensável.

Também participamos do Dia D, em parceria com o Grupo de Apoio aos Renais Crônicos (GRAAC), destacando a relação direta entre o consumo adequado de água e a prevenção de doenças renais. A ação evidenciou a necessidade de garantir que todos tenham acesso à água potável de qualidade, essencial para a saúde e bem-estar de todas as famílias.

Para nós, a água não é apenas um recurso, mas a base para uma vida saudável e sustentável, e é nosso compromisso garantir que ela chegue segura e com qualidade à casa de cada tubaronense.



## Dia do Meio Ambiente

No Dia Mundial do Meio Ambiente, realizamos ações que engajaram tanto a comunidade quanto os nossos colaboradores. Em parceria com a Escola Municipal de Educação Básica Bertoldo Zimmermann, promovemos um concurso de redação com o tema **"Rio da Madre: passado, presente e futuro"**. A ação incentivou os alunos do 8º e 9º ano a refletirem sobre a importância de cuidar do meio ambiente e expressarem suas ideias sobre a preservação do rio para as futuras gerações. Os melhores trabalhos foram premiados com um Kindle, uma caixa de som e um kit escolar.

Internamente, reunimos cerca de **70 colaboradores** em uma ação especial de engajamento. Foi um momento importante para discutir nossa relação com o meio ambiente e apresentar os projetos socioambientais que desenvolvemos, reforçando o papel de cada um de nós na promoção de práticas sustentáveis e no cuidado com o planeta.

Além disso, de forma lúdica e criativa, realizamos também uma dinâmica com a "Nossa Senhora dos Resíduos" para os nossos

colaboradores, promovendo conscientização sobre o descarte correto de materiais nas unidades operacionais. Durante a atividade, apresentamos o programa de coleta de tampinhas PET, mostrando como pequenas atitudes podem gerar grandes impactos à preservação ambiental. Essas ações refletem nosso compromisso contínuo com o meio ambiente, integrando **educação, engajamento e práticas sustentáveis**.



## Dia da Árvore

No Dia da Árvore, promovemos uma **ação especial no Colégio Santíssimo Sacramento**, localizado na bacía 10, onde já realizamos obras de implantação da rede coletora de esgoto. Junto às crianças do 1º ano, plantamos sementes de girassol, incentivando os pequenos a acompanhar o crescimento das plantas e a aprender sobre os cuidados essenciais, como a rega, a luminosidade e a manutenção do solo.

Além do plantio, **disponibilizamos 150 mudas nativas e frutíferas** às famílias e aos alunos, promovendo o engajamento das crianças em suas casas na preservação ambiental. A entrega das mudas reforça nosso compromisso em incentivar práticas sustentáveis e em levar a conscientização além da sala de aula.



## Dia das Crianças

No Dia das Crianças, preparamos atividades que uniram diversão e educação ambiental, aproximando os participantes do universo do saneamento básico. **Mais de 150 crianças e adolescentes da Fundação Educacional Joanna de Ângelis** participaram da iniciativa dedicada ao aprendizado e lazer.

Durante a ação, nossa equipe socioambiental conduziu jogos interativos, como tabuleiro e dominó, além de desenhos personalizados, utilizando uma abordagem lúdica para ensinar sobre a **importância da água e do saneamento**. As crianças também receberam kits com guloseimas e livros para colorir, que abordam o cuidado com o meio ambiente de forma criativa e educativa.



## Saneamento com Elas

O nosso programa visa orientar as mulheres dos grupos de convivência e fortalecimento de vínculos sobre **técnicas e noções básicas de serviços de encanamento de água e esgoto**. Durante as ações, as participantes recebem informações essenciais, como a importância de manter a caixa d'água e a caixa de gordura limpas, como fazer a ligação à rede de esgoto, dicas de economia de água e orientações sobre como identificar vazamentos na rede de água e esgoto.



Em 2024, realizamos seis ações com a **participação de 80 mulheres**, com o intuito de repassar conhecimentos práticos que podem ser aplicados no dia a dia e contribuir para a melhoria das condições de saneamento em suas comunidades.

## Conscientização ambiental nas escolas

Em 2024, realizamos atividades de educação ambiental nas escolas de Tubarão para conscientizar os alunos sobre questões importantes do saneamento e do meio ambiente. Foram realizadas quatro apresentações teatrais sobre o descarte correto de óleo de cozinha, com a **participação de 148 alunos** de duas escolas estaduais e municipais.

Além disso, promovemos sete apresentações teatrais sobre o sistema de abastecimento de água e o tratamento de esgoto. Durante essas apresentações, **interagimos com 249 alunos de 4 escolas**, utilizando uma abordagem lúdica para explicar o processo, desde a captação da água bruta até o consumo e o tratamento do esgoto.

## Visita domiciliares

Realizamos visitas domiciliares, diariamente, nas residências situadas nas bacias em operação do sistema de coleta e tratamento de esgoto. Durante essas visitas, fornecemos aos moradores informações sobre as obras em andamento, orientações sobre segurança, acesso aos imóveis e às garagens e, especialmente, sobre a importância da ligação a rede de esgoto. Em 2024, **realizamos aproximadamente 1.256 visitas**, o que demonstra o nosso compromisso em sermos mais próximos da comunidade e com o esclarecimento sobre os benefícios do saneamento adequado.

Além das orientações prestadas, também realizamos a marcação dos pontos onde serão feitas as instalações da ligação do Terminal de Inspeção e Limpeza (TIL) ou Poço de Visita (PV), sempre conforme a preferência e orientação dos moradores. Essa iniciativa é fundamental para **garantir a conscientização da população** sobre os processos envolvidos e assegurar que as instalações sejam feitas de maneira segura e eficiente.



## Ajuda às vítimas das enchentes no RS

Em 2024, o Rio Grande do Sul enfrentou uma das mais graves tragédias climáticas, com enchentes e alagamentos que afetaram milhares de residências e causaram sérias dificuldades no abastecimento de água potável e itens essenciais. Em resposta a essa situação, a Tubarão Saneamento se mobilizou rapidamente para ajudar as famílias nas áreas afetadas, realizando ações de solidariedade e apoio à população. Sendo elas:

### Fornecimento de água potável:

em parceria com a Baly Energy Drink, a Tubarão Saneamento disponibilizou um caminhão-pipa por dia, transportando um total de 175 mil litros de água para as regiões mais atingidas, ajudando a amenizar a escassez de água potável.

### Arrecadação de materiais de limpeza e higiene:

campanha de arrecadação de produtos de higiene pessoal e materiais de limpeza, visando fornecer itens essenciais às famílias afetadas. A coleta foi realizada na sede da empresa e os doativos foram enviados ao Rio Grande do Sul, atendendo às necessidades urgentes da população. Essas ações refletem o compromisso da Tubarão Saneamento com a responsabilidade social, buscando mitigar os impactos da tragédia e ajudar as famílias do estado vizinho de forma eficaz e solidária.



# Nossa trajetória no Saneamento Básico, em 2024





## Atendimento que **transforma** experiências

Acreditamos que um atendimento **eficiente e humanizado é essencial** para manter a confiança em nossos processos. Cada um deles é uma oportunidade de estreitar laços, esclarecer dúvidas e promover soluções que realmente fazem a diferença no dia a dia da população tubaronense.

Em 2024, intensificamos nossas iniciativas para oferecer uma **experiência ágil e personalizada**, priorizando a escuta ativa e a resolução assertiva a fim de minimizar possíveis impactos. Por meio de diversos canais, como atendimentos presenciais, digitais e telefônicos, garantimos que cada cliente tenha acesso rápido e eficiente às informações e aos serviços de que precisa.

Trabalhamos diariamente para **transformar cada interação** em uma experiência de excelência e proximidade com a comunidade na qual estamos inseridos. Em 2024, realizamos:

- ▶ **18.415**  
atendimentos presenciais
- ▶ **33.022**  
atendimentos  
via WhatsApp
- ▶ **14.163**  
atendimento por telefone
- ▶ **365.924**  
leituras de água e esgoto



Dentre os atendimentos realizados, **11.015 pessoas** aceitaram participar de uma pesquisa de avaliação e desse número, e **92% avaliaram nosso trabalho como bom ou ótimo**. Esse resultado reforça nosso compromisso em manter a excelência no atendimento e em continuar aprimorando nossos serviços.

## *Espaço renovado para um atendimento ainda melhor*

Acreditamos que a qualidade do atendimento ao público começa pelo ambiente onde ele acontece. Por isso, investimos na reforma da nossa central de atendimento presencial, modificando o espaço em um local mais confortável e acolhedor para nossos clientes.

Além do conforto, a nova estrutura oferece mais segurança e privacidade aos atendentes e usuários durante o tratamento de questões com a Concessionária. Espaços individualizados foram criados para que o atendimento seja mais organizado, eficiente e focado nas necessidades de cada um, garantindo soluções mais ágeis e acertadas.

Essa melhoria reafirma nossa dedicação em criar uma experiência diferenciada e positiva em cada interação. Um ambiente bem estruturado e funcional não apenas otimiza nossos processos, mas também fortalece os laços de confiança com a comunidade.



## Facilidade e agilidade

Com a possibilidade de realizar transferências de cadastro pelo WhatsApp ou e-mail, tornamos o atendimento **mais prático e acessível**. Essas opções oferecem maior flexibilidade, suavizando o tempo de espera e facilitando a resolução de demandas de forma simples e eficaz.

Os grupos de WhatsApp do **Comunica Tubarão**, por exemplo, foram outra iniciativa importante para organizar e alinhar a comunicação com a comunidade. Agora, os usuários têm acesso às informações oficiais e atualizadas diretamente em seus celulares. Estamos sempre em busca de formas de modernizar e aprimorar processos, a fim de garantir um atendimento ágil, transparente e adequado às necessidades de quem utiliza nossos serviços.





## GESTÃO DE PESSOAS 6

### *Valorização que impulsiona resultados*

Nosso compromisso é criar um ambiente em que cada colaborador **seja valorizado e tenha oportunidades** de desenvolvimento. Acreditamos que o sucesso da equipe é resultado direto do bem-estar, da motivação e do engajamento de todos. Por isso, buscamos fomentar uma cultura que promova a troca de conhecimentos, a inovação e o aprendizado constante.

Investimos no crescimento individual e coletivo, entendendo que as pessoas são uma base para superar desafios e alcançar metas. Por meio de ações que **fortalecem habilidades e competências**, incentivamos a busca por novos horizontes e a construção de um futuro ainda mais promissor para todos.

Em números, **somos:**

**144 Colaboradores Efetivos**  
**04 Jovens Aprendizes**  
**03 Pessoas com Deficiência**

## Treinamento e desenvolvimento

Investir em treinamento e desenvolvimento é essencial para o crescimento dos nossos colaboradores e ao fortalecimento da Concessionária.

Em um setor tão estratégico e importante quanto o saneamento, manter nossas equipes atualizadas e capacitadas vai além de preparar profissionais: é garantir a excelência nos serviços prestados.

Por meio de programas de capacitação, buscamos não apenas aprimorar habilidades técnicas, mas também fortalecer competências coletivas que impactam diretamente a qualidade do nosso trabalho. Nossos números em 2024:

### TREINAMENTOS

**7.009** horas de capacitação

**1.469** colaboradores beneficiados

**R\$ 227.452,00** investidos

### AUXÍLIO-EDUCAÇÃO

**17 colaboradores** receberam o incentivo à educação (graduação, especialização e cursos técnicos)

**R\$ 42.589,00** investidos

## Desenvolvimento

**Supervisores e coordenadores:** para fortalecer a liderança, promovemos uma mentoria com nossos gestores, que incluiu feedbacks individuais para apresentar um diagnóstico do perfil de cada participante, além de sete encontros estruturados em módulos temáticos. Essa iniciativa preparou nossos supervisores e coordenadores para liderar com mais eficiência e confiança, reforçando competências fundamentais à gestão. O resultado foi um grupo ainda mais engajado e capacitado.

**Analistas, assistentes, líderes e encarregados:** visando preparar futuros líderes, realizamos um programa de desenvolvimento para analistas, assistentes, líderes e encarregados. Os módulos do programa focaram em competências essenciais à liderança, fortalecendo habilidades e ampliando o potencial de nossos colaboradores para futuras oportunidades.

**Programa de Gestão e Vivência Empresarial (PGVE):** o curso visa auxiliar empreendedores e gestores a desenvolverem suas habilidades e a conduzir empresas de forma sustentável e inovado-

ra. Esse investimento aplicado ao desenvolvimento de competências estratégicas reflete nossa vontade de capacitar uma equipe para um mercado cada vez mais dinâmico e exigente.



## Outros treinamentos:

- Excelência no atendimento e experiência do cliente

Carga horária: 12 horas



- Formação profissional básica na área de pavimentação e calçetaria

Carga horária: 24 horas



Além do investimento em desenvolvimento, também promovemos ações voltadas ao **bem-estar e à conscientização**, reforçando nosso compromisso com a saúde e qualidade de vida de nosso corpo funcional. **São elas:**



## Agosto Lilás

Realizamos uma palestra sobre a **importância de combater a violência contra a mulher**, destacando a gravidade desse problema e a necessidade de conscientização coletiva. Durante o evento, abordamos os principais aspectos da Lei Maria da Penha, um marco na proteção das mulheres brasileiras, e discutimos como esse recurso atua na prevenção, punição e erradicação da violência doméstica. A palestra também foi um espaço para oferecer orientações práticas sobre as formas de apoio às vítimas, incentivando os participantes a reconhecerem sinais de abuso e a se posicionarem como agentes de mudança, tanto no ambiente de trabalho quanto na sociedade.



## Setembro Amarelo

Promovemos uma palestra visando conscientizar nossos colaboradores sobre a importância do cuidado com a saúde mental. O evento destacou maneiras de identificar sinais de sofrimento emocional e orientou sobre como agir para oferecer apoio a quem possa estar passando por momentos difíceis. Com informações práticas e exemplos reais, a ação trouxe mais clareza sobre a prevenção do suicídio e reforçou a **necessidade de olhar para o bem-estar emocional com atenção e empatia**. Acreditamos que, ao incentivar conversas abertas e oferecer ferramentas para lidar com os desafios emocionais, estamos contribuindo para o desenvolvimento de uma equipe mais saudável, equilibrada e preparada para enfrentar as adversidades do dia a dia.



## Outubro Rosa

Reforçamos o **cuidado com a saúde feminina** ao oferecer o agendamento de exames preventivos, uma ação que garante às colaboradoras acesso facilitado a um diagnóstico precoce. Além disso, promovemos um bate-papo com membros da **Rede Feminina de Combate ao Câncer de Tumor**, que trouxeram informações valiosas sobre os sinais e sintomas do câncer de mama, destacando a importância de exames regulares e do autoconhecimento corporal. As colaboradoras tiveram espaço para tirar dúvidas e compartilhar suas próprias experiências, fortalecendo a rede de apoio dentro do ambiente de trabalho. Essas conversas reforçaram que o cuidado com a saúde feminina é um ato contínuo e de grande impacto.



## Novembro Azul

Promovemos um momento de aprendizado e conscientização, trazendo informações fundamentais sobre a importância da **prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata**. Além disso, foram abordados outros cuidados essenciais à saúde do homem, reforçando a necessidade de adotar hábitos saudáveis e manter a atenção com exames periódicos.

Ao oferecer palestras e momentos de diálogo, buscamos não apenas informar, mas também criar uma cultura de cuidado e prevenção, essencial para a **qualidade de vida** dentro e fora do ambiente de trabalho.





**Carnaval**



**Dia da Mulher**



**Páscoa**



**Confraternização  
Dia do Trabalhador**



**Dia das Mães**



**Dia dos Pais**



**Café dos Aniversariantes**

## Pesquisa de clima organizacional

Em 2024, realizamos uma pesquisa de clima organizacional para avaliar a percepção dos nossos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho, além de identificar fatores que **impactam diretamente a produtividade e a satisfação**. O levantamento avaliou temas essenciais, como treinamento e desenvolvimento, condições do ambiente, comunicação, orientação para resultados, remuneração, integração, cooperação e engajamento.

A maioria dos indicadores superou os 90%, demonstrando um alto nível de satisfação e reconhecimento em relação às práticas adotadas durante o ano. Esses números refletem o nosso compromisso em promover um **ambiente que estimule o crescimento profissional**, a valorização dos nossos colaboradores e o alinhamento com os objetivos organizacionais.

Com base nos dados coletados, vamos seguir aprimorando ações para fortalecer as boas práticas e implementar melhorias. O objetivo é mantermos um ambiente cada vez mais **colaborativo, transparente e motivador**, garantindo o engajamento e a produtividade de todos da equipe.

Treinamento e desenvolvimento	93%
Condições e ambiente de trabalho	91%
Comunicação	94%
Orientação para o resultado	93%
Remuneração (salário e benefícios)	66%
Integração e cooperação	93%
Engajamento	95%
Média	89%

## Reconhecimento pelo tempo de casa

Valorizamos a **dedicação e o compromisso** dos nossos colaboradores, que são essenciais para o nosso crescimento e desenvolvimento. Por isso, celebramos anualmente, na festa do Dia do Trabalhador, aqueles que completam 10 anos de trajetória conosco.

Este ano, trouxemos duas novidades para reforçar esse reconhecimento: passamos a homenagear também os profissionais que completam 5 anos de casa e introduzimos um pin especial, **simbolizando essa conquista** para ambos os marcos.

Mais do que um gesto, essa celebração representa nosso agradecimento por toda a dedicação e contribuição ao longo dos anos. **Afinal, nosso time é o nosso maior patrimônio!**



## Conexão em feiras e congressos

A busca por inovação e excelência exige constante atualização e troca de conhecimento. Em 2024, continuamos a incentivar a participação dos nossos colaboradores em importantes feiras e congressos, reforçando o compromisso com o desenvolvimento profissional e a aplicação das melhores práticas no dia a dia da Concessionária.

A presença em eventos como a **Feira Nacional de Saneamento e Meio Ambiente**, **RDSummit**, **Conferência Nacional do Secretariado**, **Congresso Brasileiro de Saúde e Segurança do Trabalho** e palestras sobre a Nova Lei de Licitações proporcionaram insights importantes, ampliando a visão sobre tendências, tecnologias e estratégias em suas respectivas áreas.



## A base para a **eficiência** operacional

Embora muitas vezes discreta, a área de administração desempenha um **papel essencial nas iniciativas do saneamento básico**. É por meio de sua atuação que os processos internos são organizados, garantindo que os recursos sejam utilizados de maneira eficiente e as operações fluam com a precisão necessária.

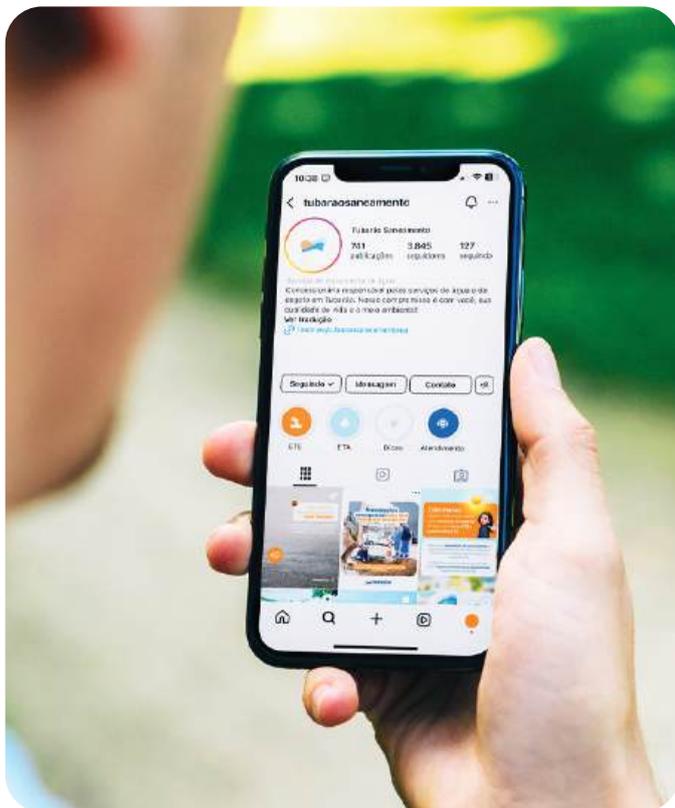
Essa estrutura sólida permite que cada setor desempenhe suas **atividades com excelência**, refletindo diretamente na qualidade do serviço oferecido à população. Além de gerenciar fluxos de informação e otimizar operações, o setor administrativo promove a integração e alinhamento estratégico.

Essa atuação colaborativa vai além de dar suporte aos processos internos. Ela estabelece um ambiente organizacional que valoriza a eficiência e o **progresso da Concessionária**.



## Nossa atuação em 2024:

- ▶ Precisão dos estoques, com 99,5% de eficiência
- ▶ Adequação de espaço de vivência dos setores Comercial e Administrativo, além da nova área de
- ▶ Atendimento Comercial
- ▶ Manutenção e disponibilidade da frota (21 carros, 4 camionetes, 3 caminhões, 2 retroescavadeiras e 28 motocicletas)
- ▶ Aquisição de equipamentos de Tecnologia de Informação (TI) e vigilância, além da implementação de softwares para gestão de documentos, backups e controle de acessos, fortalecendo a eficiência e a segurança digital
- ▶ Construção do auditório Comercial/Administrativo
- ▶ Manutenção, melhorias e adequações das edificações e demais estruturas patrimoniais como, por exemplo: pinturas, roçadas, manutenção em cercas, gradeamento dos reservatórios de água e iluminação, higienização de caixas d'água, bebedouros e ar condicionados



## Transparência e acesso à *informação*

A comunicação desempenha um papel essencial no setor de saneamento básico, sendo fundamental para garantir a transparência e o acesso das informações à população. Ao divulgar nossas ações, investimentos e melhorias nos serviços, buscamos criar um ambiente de **confiança e engajamento com a comunidade**.

Além disso, nossa atuação inclui a constante atualização de comunicados emergenciais e esclarecimentos sobre os serviços, sempre visando manter a população bem informada e segura. Uma comunicação eficiente também envolve nossa interação com a imprensa, o que nos permite proporcionar maior **alcance e precisão** nas informações divulgadas.

## Nosso trabalho em **números**:

**239 materiais**, entre releases e notas oficiais, foram encaminhados para a imprensa e órgãos oficiais

**Mais de 1,4 milhão** de impressões nas redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn)

**Mais de 128 mil** ações (ligações, visualizações no mapa ou outras informações)

**61 mil** visualizações no Google Meu Negócio

**201.522** visualizações no canal do Youtube

**1238** foi o número de notícias em que a concessionária foi mencionada, sendo: **96,46% positivas**, 2,74% neutras e 0,80% negativas

## Comunica, Tubarão!

O "Comunica, Tubarão" procura manter a **população bem informada sobre os serviços de saneamento no município**, especialmente em situações imprevistas, como manutenções e obras emergenciais. Por meio dessa iniciativa, buscamos garantir que os cidadãos tenham acesso direto às informações claras e rápidas sobre ações que impactam o abastecimento de água e a mobilidade urbana, como a implementação do sistema de esgoto e demais obras.

Com **34 canais no WhatsApp**, o programa oferece a possibilidade de receber comunicados específicos para cada bairro ou área de interesse. Isso permite que as informações sejam compartilhadas de forma eficiente, atingindo mais de 2 mil famílias que fazem parte das comunidades.

O "Comunica, Tubarão!" reflete nosso **compromisso com a transparência**, proporcionando aos cidadãos uma maneira ágil de acompanhar intervenções e eventuais alterações nos serviços. Saiba tudo sobre as obras e manutenções de água e de esgoto do seu bairro por meio do Código QR ao lado:



**Acesse**  
**agora!**

## Rio da Madre: passado, presente e futuro

Por meio da **campanha em celebração ao Dia Mundial do Meio Ambiente**, evidenciamos a importância da preservação do Rio da Madre, um dos principais recursos hídricos da nossa região. Em parceria com a Escola Municipal de Educação Básica Bertoldo Zimmermann, promovemos um concurso de redação com o tema “Rio da Madre: passado, presente e futuro”, no qual os alunos dos 8º e 9º anos tiveram a oportunidade de refletir sobre a história do rio e suas expectativas para o futuro do ecossistema.

Durante o mês de maio divulgamos o concurso e incentivamos a participação dos alunos, destacando a importância de cada um entender o **papel fundamental do Rio da Madre para o equilíbrio ambiental**. As redações premiadas foram reconhecidas com prêmios como Kindle, caixas de som e kits de material escolar.

Além do concurso, comunicamos as iniciativas e ações que a Tubarão Saneamento tem realizado para devolver vida ao Rio

da Madre, como o monitoramento constante, o aumento do volume de água e a realização de atividades educativas e recreativas com a comunidade. A divulgação dessas ações teve como objetivo **garantir que a população se envolva** mais diretamente na preservação e conservação do rio, essencial para o bem-estar coletivo.



# Campanhas que **marcaram** o período



Acompanhamento Rio Tubarão



Dia Mundial da Água



Dia Mundial do Meio Ambiente



Dia do Rio

**0800 648 9596** 

**48 3052 7400**

 **48 99168 5827**

  @tubaraosaneamento

 [www.tubaraosaneamento.com.br](http://www.tubaraosaneamento.com.br)