



# Relatório de Atividades



20  
22

## DIRETORES

André de Souza da Silva  
Marcelo Fernandes Matos  
Paulo Eduardo Canalles  
Wagner Antônio de Souza Junior

## COLABORAÇÃO

Cláudia Kesting  
Assistente Adiministrativo  
Socioambiental

Daiane Corrêa Gonçalves  
Supervisora Comercial

Fábio Friggi Costa  
Coordenador Administrativo

Fabício dos Santos Baptista  
Supervisor de  
Segurança do Trabalho

Jéssica Corrêa de Brobio  
Supervisora Técnica de  
Operação de Esgoto

Jorge Loffi Corrêa  
Coordenador Técnico Operacional

Leonardo Schmitz de Figueiredo  
Coordenador de Investimentos

Sabrina Américo e Souza  
Analista Regulatório

Talita Casagrande Vieira Nunes  
Supervisora de Recursos Humanos

Tatiana Souza Weinhold  
Supervisora Técnica

Vanessa Mendes Matheus Collaço  
Assessoria de Comunicação

# SUMÁRIO

06 **CAPÍTULO 1**  
Captação, tratamento  
e distribuição  
de água

12 **CAPÍTULO 2**  
Sistema de coleta  
e tratamento  
de esgoto

18 **CAPÍTULO 3**  
Segurança

24 **CAPÍTULO 4**  
Responsabilidade  
Socioambiental

31 **CAPÍTULO 5**  
Comercial

36 **CAPÍTULO 6**  
Gestão de  
Pessoas

45 **CAPÍTULO 7**  
Regulatório

48 **CAPÍTULO 8**  
Administrativo

51 **CAPÍTULO 9**  
Comunicação

# editorial

O saneamento básico é essencial à saúde e bem-estar das pessoas, e ainda assim é negligenciado em muitas regiões do mundo. A falta de acesso a água potável e esgoto devidamente tratado, afeta milhões de pessoas, sem mencionar os impactos negativos no meio ambiente, como a contaminação do solo e da água.

Investir em saneamento básico é uma necessidade urgente, que precisa ser priorizada. Outro importante ponto é o fortalecimento de políticas públicas para que as pessoas entendam a importância e as diferenças dos sistemas, sabendo lidar com a separação dos resíduos e manutenção de redes internas, garantindo a sustentabilidade a longo prazo.

Em nossa realidade, no município de Tubarão, atendemos 100% da área urbana e parte da área rural com água tratada de qualidade. E, desde 2018, quando começa-

mos a implantar o serviço de coleta e tratamento de esgoto, já beneficiamos 42,3% dos tubaronenses.

Sabemos que a falta de saneamento básico tem implicações graves para a saúde pública, incluindo a propagação de doenças, especialmente entre as crianças que são mais vulneráveis. Por esse motivo, seguimos nesta caminhada, mesmo que durante o período de obras, sejamos vistos apenas como um transtorno. Mas, em breve, seremos a sorte de um futuro melhor, teremos feito o que precisava ser feito, com muita coragem e perseverança.

Obra pode ser um transtorno, especialmente quando se trata de uma 'casa' que já está pronta, mas que não contou com planejamento e instalação adequados das redes hidráulicas. Essa comparação pode ser assustadora, mas infelizmente é a realidade do serviço de esgoto em Tubarão.



Os próximos anos serão marcados por muito trabalho, melhorias e investimentos. Agradecemos a confiança e o apoio de nossos clientes, colaboradores, parceiros, Poder Concedente e Agência Reguladora de Saneamento, e nos comprometemos a continuar incansavelmente essa missão, para

*Mas sabíamos o que estava por vir. Por isso, temos orgulho de todas as realizações dessa primeira década, e de ter como essência do nosso negócio a busca constante pela inovação, pelo engajamento das nossas pessoas, pelo compromisso com resultados e pela competência em fazer o melhor pelas pessoas e pelo meio ambiente.*

tornar o nosso mundo um lugar melhor.

Nas próximas páginas, compartilhamos o que fizemos em 2022. Convido você a pegar um copo de água da torneira - desde que a sua caixa d'água esteja com a limpeza em dia - e apreciar essa incrível bebida enquanto desfruta de uma boa leitura.

# 01

## Captação, tratamento e distribuição de água

### ONDE TUDO COMEÇA

A Bacia do Rio Tubarão e Complexo Lagunar é uma região de 5.960 km<sup>2</sup> que abrange 21 municípios do Sul Catarinense. O Rio Tubarão é um dos mananciais superficiais desta bacia, e suas águas são captadas para tratamento e distribuição na cidade de Tubarão. A nascente do Rio Tubarão

está localizada em uma região de diversificada atividade econômica, nos municípios de Lauro Müller, Orleans e Pedras Grandes. Além de servirem como fonte de abastecimento público e industrial, as águas da Bacia são utilizadas para matar a sede de animais, irrigação, recreação e pesca artesanal.



**Em 2022, produzimos mais de 10 milhões de m<sup>3</sup>**

de água tratada, o que equivale a 4.000 piscinas olímpicas.

**132 mil análises laboratoriais**

foram realizadas para garantir a qualidade da água distribuída.



**686.216 metros de rede de distribuição**

conduziram para os clientes esse líquido tão precioso para a vida humana, para a qualidade de vida e para o meio ambiente.



**Atendemos mais de 45 mil famílias tubaronenses**

e para continuar beneficiando mais pessoas, foram atendidos 877 pedidos de novas ligações e 1.102 reativações de ligações.

**Para garantir a funcionalidade do sistema,**

foram necessárias **4.505** manutenções e **2.667** substituições de hidrômetros.



## RESÍDUO GERADO É REAPROVEITADO

No final do processo de tratamento de água, os resíduos que restam, precisam passar por um processo de decantação, que tem como objetivo separar e retirar o lodo do processo, visando dar a destinação adequada. Foram mais de 517 toneladas encaminhadas para a compostagem.

Sem retornar ao meio ambiente, o resíduo é transformado em matéria-prima para outras atividades, gerando benefícios tanto para o meio ambiente quanto para as pessoas, reforçando assim o nosso compromisso com o meio ambiente e com a comunidade.



## INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ÁGUA BENEFICIAM MAIS DE 27 MIL TUBARONENSES

Mais de R\$ 32 milhões foram investidos em obras no sistema de água da cidade de Tubarão, beneficiando mais de 27 mil moradores das comunidades Madre, Congonhas, Caruru, São Martinho, Sertão dos Correias e Km 60. Foram realizadas melhorias e ampliações em mais de 22 quilômetros de rede.

O trabalho realizado tem como objetivo aumentar a vazão e pressão em áreas que sofriam com essas limitações, ampliar a

capacidade de atendimento, disponibilizar ramais para futuras construções e reduzir a incidência de reparos.

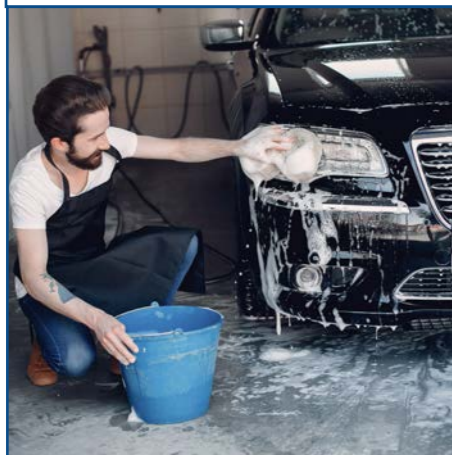
Ainda, em locais com instalação de rede nova ou substituição, como foi o caso das comunidades de Caruru e Congonhas, a tubulação foi instalada próxima ao acostamento ou passeio. Essa alternativa reduz o tamanho e a localização do corte no asfalto quando há necessidade de manutenções.

### Cidade em crescimento

*Os investimentos realizados em nossa operação são projetados de forma estrutural, para **subsidiar e contribuir com o crescimento da cidade.***

## INCENTIVO AO CONSUMO CONSCIENTE

Mesmo com a autossuficiência do sistema de distribuição de água no município de Tubarão, devido aos investimentos realizados e da atuação técnica operacional, incentivamos, constantemente, o consumo consciente de água.



**Usar** a vassoura no lugar da mangueira



**Ficar atento** aos possíveis vazamentos internos

**Entrar em contato** com a Tubarão Saneamento caso identifique algum vazamento na rua



### Conheça algumas das práticas sugeridas:

**Reduzir** a lavação diária de roupa, acumulando para usar a capacidade máxima da máquina



**Reutilizar** a água da máquina ou do tanque

**Lavar** o carro usando um balde para enxaguar

**Reduzir** o tempo no banho e da torneira aberta

## PERCENTUAL DE PERDAS ABAIXO DA MÉDIA NACIONAL

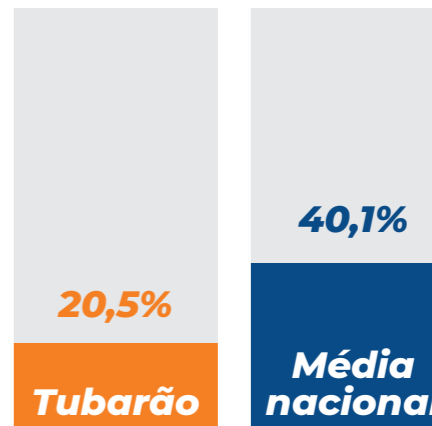
Pesquisas de vazamentos, manutenções preventivas e reparos imediatos no sistema fazem parte da rotina, e essas são iniciativas que ajudam a reduzir a quantidade de água perdida no processo de tratamento e distribuição de água.

Para isso, nossas equipes técnicas percorreram mais de 1,3 mil quilômetros de rede. Para exemplificar, o montante equivale a mais de duas inspeções completas em todo o sistema.

Além disso, contamos com 15 Distritos de Medição e Controle (tecnologia que ajuda a identificar a localização e proporção do vazamento).

Para continuar reduzindo esse percentual e protegendo esse recurso tão importante para a vida, seguimos estudando o cenário e investindo em tecnologias que

### Percentual de perdas de água



(Fonte: Trata Brasil)

possibilitam resultados como este, um exemplo para outras cidades do estado e até do país.



# 02

## Sistema de coleta e tratamento de esgoto

### O DESENVOLVIMENTO QUE TUBARÃO PRECISA

As obras de implantação do serviço de coleta e tratamento de esgoto alcançaram um importante marco para o município de Tubarão.

*Em 2022, a cobertura subiu de **25%** para **42,3%**. Esse percentual ultrapassou a meta que estava prevista para fevereiro de 2023, de **37%**, definida no contrato de concessão.*

A marca equivale a quase 48 mil tubaronenses com acesso ao serviço, o que reflete em mais saúde, qualidade de vida e desenvolvimento para as pessoas.

*Para chegar a esse resultado, em 2022, foram investidos **R\$ 23 milhões** no sistema, o que permitiu instalar mais de **18 quilômetros** de rede de coleta e mais de **1.400 novas ligações**.*



Os bairros e comunidades beneficiados até o momento são: Passagem, Vila Moema, Recife, Passo do Gado, Centro e Santo Antônio de Pádua. Se todas as unidades consumidoras utilizarem o serviço corretamente, será possível evitar que 227 milhões de litros de esgoto, por mês, retornem para a natureza.

Em 2022, coletamos e tratamos

**1,4 milhão de m<sup>3</sup>**

de esgoto, o que equivale a quase

**560**

piscinas olímpicas.



**Cerca de 910 toneladas**

de lodo, resíduo que resta deste processo, teve a destinação adequada.

Esses resíduos passaram por

**107,8 quilômetros**

de redes.



**Para garantir a funcionalidade de todo o sistema, realizamos:**

**3.226** vistorias em conexões de esgoto

**659** visitas de orientações para conexão

**106** manutenções de rede e ramal

**1.121** manutenções preventivas em redes e elevatórias de esgoto

**66** adaptações em espera para atender o cliente (rebaixamento/deslocamento)

Nos 69 casos em que foi necessário intervenção para desobstrução de rede, a média de tempo de atuação da equipe foi de

**01h34**



## INSPEÇÕES SÃO NECESSÁRIAS PARA O USO CORRETO DAS REDES

Com a disponibilidade do serviço para mais famílias, atuamos de forma ativa em visitas residenciais para orientações e inspeções, a fim de garantir a funcionalidade do sistema.

Ao receber o aviso na fatura para conectar o imóvel na rede, o cliente tem até 30 dias para providenciar as adaptações e começar a usar o serviço. Diante das particularidades de cada construção, é comum o surgimento de dúvidas, que podem ser sanadas pela nossa equipe técnica após agendamento com a Central de Atendimento.

Em geral, diante das modificações necessárias, devem ser conectados à rede de esgoto os resíduos que restam do consumo de água da lavanderia, banheiro, cozinha e área de churrasco. Sendo que, no caso da cozinha e área de churrasco, é preciso

manter a caixa de gordura, antes que estes resíduos cheguem na rede de esgoto. Já a lavanderia e banheiro, devem seguir diretamente para a rede de esgoto.

*Em 2022 foram realizadas vistorias em **829 imóveis** para identificar irregularidades.*





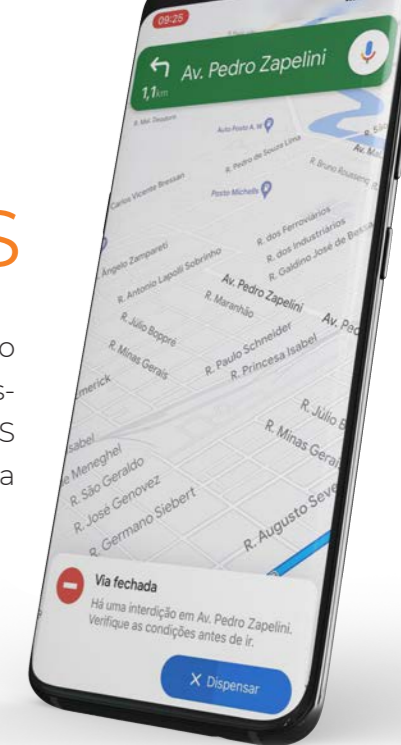
## Imóveis não beneficiados nesta etapa também receberam orientações

Por meio do projeto “Cuidando do Nosso Rio”, **3.414 imóveis** que ainda não foram beneficiados com o serviço de coleta e tratamento de esgoto, localizados nas proximidades do Rio Tubarão, receberam visitas com orientações sobre a importância do uso da fossa e do filtro.



## EVITANDO OS DESVIOS

O transtorno em um período de obras é inevitável, seja na rua, no trabalho ou até mesmo em casa. Para minimizar o impacto da nossa atuação, compartilhamos com aplicativos de localização por GPS como o Waze e o Google Maps, as informações de desvios. Basta traçar a rota e aproveitar o trajeto sem interrupções.



## QUALIDADE DA ÁGUA ESTÁ ENTRE AS MELHORES

A implantação do sistema de coleta e tratamento de esgoto na cidade de Tubarão pode ter contribuído para a melhora da qualidade da água do Rio Tubarão.

*De acordo com o estudo da Secretaria de Desenvolvimento Econômico Sustentável, a qualidade do leito que corta a Cidade Azul é considerado um dos melhores do estado.*

O boletim é divulgado a cada trimestre e estabelece cinco parâmetros para análise da qualidade da água: quantidades de cloreto, nitrato, oxigênio dissolvido, demanda bioquímica de oxigênio, além dos coliformes. Somando esses critérios chega-se ao IQA (Índice de Qualidade da Água), com cinco níveis de classificação que variam em uma escala de 0 a 100.

# 03 Segurança

## SAÚDE E SEGURANÇA PARA AS NOSSAS PESSOAS

Ao compor o nosso quadro funcional, os colaboradores passam por um processo de integração, no qual têm acesso a todas as etapas, sejam administrativas ou operacionais, internas ou externas, independente da função que será desempenhada.

Na oportunidade, a equipe técnica também orienta sobre a obrigatoriedade do uso de equipamentos de proteção individu-

al e de identificação (uniforme e crachá). No período, foram realizados 101 encontros de integração, com 337 participações.

Para manter o ambiente de trabalho seguro e saudável, nossa rotina conta também com o Diálogo Diário de Segurança. Cada gestor recebe o tema e é responsável por reunir os colaboradores para abordar o assunto.

Dos **1.151 encontros** realizados em 2022, foram registradas **9.485 participações.**



Além dessas oportunidades, planejamos e executamos uma agenda de treinamentos de saúde e segurança do trabalho, com etapas teóricas e práticas, de acordo com a necessidade da operação.

Em 2022, realizamos **75 iniciativas** como essa, contemplando **797 participações.**



## ATENÇÃO AOS DETALHES

Além de compartilhar todas as informações de desvios com aplicativos de localização por GPS, como já contamos aqui (Página 17), nossas obras contam com as sinalizações adequadas: cerquite, placas de 500, 100 e 50 metros, de acordo com as normas do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), além de outros itens de segurança.

## SIPAT CONTOU COM TEMA ESPECIAL

Em um time de futebol, para ganhar uma partida e conquistar a vitória de um campeonato, é preciso saber dividir tarefas e funções. Cada membro possui a sua, que se complementa com as dos demais jogadores: e um sempre vai depender do outro para receber a bola e marcar um gol – o time nunca funcio-



na sozinho. Assim como no campo, é a nossa rotina: cada trabalhador complementa o serviço um do outro, e juntos chegamos em um resultado. Mas, não basta apenas falar. Um time engajado, para conquistar os objetivos traçados, precisa ter disciplina: treinar diariamente, ter foco e determinação.

*E foi assim, no clima dos jogos da Copa do Mundo, que vivemos a SIPAT 2022, com o tema **“Time que pratica a segurança sempre vence”**.*

A programação abordou segurança, trabalho em equipe, qualidade de vida, prevenção e entre outros pilares importantes para o desempenho da operação.



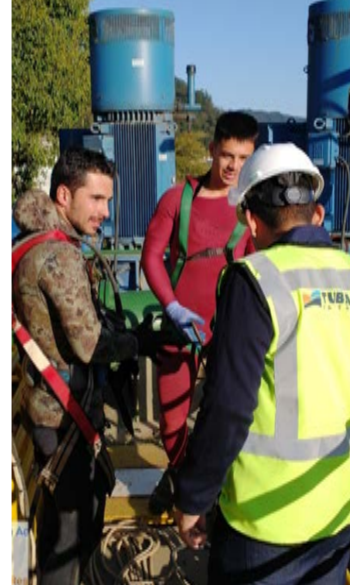
## EM BUSCA DE UMA VIDA MAIS SAUDÁVEL

São inúmeros os benefícios que a prática de atividades físicas proporciona ao corpo humano. É possível listar a sensação de bem-estar, alívio do estresse, além de mais disposição e energia para o dia a dia.

Também é comprovado que a prática influencia na rotina organizacional, elevando o clima entre os colaboradores, proporcionando mais integração e engajamento. Por isso, em nossa rotina, contamos com a ginástica laboral.

## AGIR COM SEGURANÇA NO TRÂNSITO SALVA VIDAS

Motorista, ciclista ou pedestre, fazem parte igualmente do trânsito e precisam agir com segurança, para preservar a sua própria vida e a de terceiros. Esse assunto é abordado na campanha mundial Maio Amarelo, que faz parte do nosso calendário de ações.



## INSPEÇÕES SÃO NECESSÁRIAS PARA UMA OPERAÇÃO SEGURA

As inspeções de segurança são parte fundamental de uma operação de saneamento bem-sucedida. Elas garantem que todos os equipamentos, instalações e procedimentos estejam conforme com as normas de segurança e que todos os funcionários estejam cientes dos riscos potenciais e saibam como lidar com eles.

Essas inspeções incluem verificações de equipamentos, como bombas, tanques e tubulações, para garantir que estejam

em boas condições e funcionando corretamente. Além disso, as inspeções também incluem verificações de segurança, como sinalizações e equipamentos de proteção individual. Também são importantes à identificação e correção de quaisquer problemas de segurança antes que eles causem danos ou ferimentos. Isso pode incluir a identificação de áreas perigosas, correção de equipamentos danificados e atualização dos procedimentos de segurança.

*Em 2022 esse procedimento foi realizado pelos nossos técnicos de segurança **666 vezes.***





# 04

## Responsabilidade Socioambiental

### EMPRESA PRÓXIMA DA COMUNIDADE

Com iniciativas que promovem a integração da operação com a comunidade, o nosso objetivo é manter os clientes bem informados sobre os serviços prestados, e conscientizar sobre o uso responsável dos recursos naturais, construindo um legado para as futuras gerações. No período, entre as atividades realizadas, esteve:



#### Noções básicas para encanadoras

Para realizar serviços básicos de encanamento de água e de esgoto residencial basta conhecer o funcionamento do sistema, adquirir os itens necessários e contar com as ferramentas adequadas. Emponderar mulheres para essa iniciativa é o objetivo do treinamento de Noções Básicas para Encanadoras.

Na oportunidade, nossa equipe técnica orienta também sobre como identificar vazamentos, sobre a importância de contar com itens como caixa d'água e caixa de gordura, além da necessidade de mantê-las limpas.

Em 2022, centenas de mulheres, dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) dos bairros Passagem, Oficinas e Humaitá, e dos Grupos de Mães dos bairros Lajeado, Praia Redonda, São Cristóvão e São Raimundo, participaram do projeto.





## Portas Abertas

Conhecer toda a estrutura dos serviços de água e de esgoto é possível por meio do programa Portas Abertas. Empresas, comunidades ou escolas com o interesse em participar, podem entrar em contato pelo telefone (48) 3052-7400 ou e-mail socioambiental@tbssa.com.br. No ano de 2022, 557 pessoas, de 22 grupos organizados, participaram dessa iniciativa.



## Caixa d'água limpa

Em parceria com a Fundação Municipal de Saúde, reunimos os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) para orientar sobre a importância da limpeza periódica da caixa d'água e de caixa de gordura. Esses profissionais desempenham papel fundamental como multiplicadores de informações às comunidades.

Em 2022, foram realizados quatro encontros, com a participação de 72 ACS das Unidades Básicas de Saúde de Congonhas, São João, São Martinho, Fabio Silva, Santo Antônio de Pádua, São Clemente, Vila Esperança, Oficinas, Passagem, Recife, Campestre, Malto Alto e São Luiz.



## Visitas domiciliares

Antes de iniciar as obras de instalação de rede do sistema de coleta e tratamento de esgoto, nossa equipe realiza visitas domiciliares para orientar sobre logística da obra, trânsito local e acesso às garagens e, em especial, sobre a hora certa de conectar o imóvel na rede. Em 2022 realizamos 1.438 visitas.

Além disso, na oportunidade, o cliente é questionado sobre a posição da rede interna de esgoto do imóvel, assim a espera de rede é disponibilizada nessa mesma direção, facilitando a execução da obra interna.

## Atividades Lúdicas para Educação Ambiental do Rio da Madre

Por meio de uma peça teatral, o caminho por onde passa a água, desde a captação de água bruta até o tratamento de esgoto, é apresentado para estudantes de escolas municipais e estaduais, do município de Tubarão.

*No total, realizamos **17 apresentações**, com a participação de **1,7 mil alunos**, de **13 instituições de ensino**.*



## Projetos são beneficiados em edital

O edital de Projetos Socioambientais 2022 disponibilizou R\$ 75 mil, que contemplou trabalhos com atuação em Tubarão e região, focados em temas que contribuem para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU: educação, meio ambiente, geração de trabalho e renda.

As propostas foram avaliadas por uma comissão técnica, identificando a idoneidade das instituições e relevância dos projetos, sendo que cinco se enquadraram nas leis federais de Incentivo à Cultura e ao Esporte.

Os projetos selecionados são: Capoeira pelo avesso, Festiarte, Social Conexão Comunitária, Jovens Leoninos e Esporte para todos. O montante não contemplado no edital foi destinado ao Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente e ao Fundo dos Direitos da Pessoa Idosa, conforme as regras para Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

## Mutirões de Limpeza

Que o descarte de lixo inadequado pode desencadear uma série de problemas ambientais, todos sabemos. Mas, ainda hoje, mesmo com o acesso à informação, esse

tipo de atitude ainda é comum. Diante desse cenário, para conscientizar as pessoas e minimizar o impacto ao meio ambiente, realizamos mutirões de limpeza.

*No mês de abril, em parceria com o Grupo de Pescadores de Tubarão e mais **150 voluntários**, recolhemos quase **3 toneladas de lixo das margens do Rio Tubarão**, entre a ponte Manoel Alves dos Santos e o Centro Universitário Fucap.*



No mês junho, em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente foi a vez do Rio da Madre, entre as ruas Canadá e João Adolfo Corrêa, no bairro Passagem. Foram recolhidas 2 toneladas de lixo como colchões, garrafas, papéis, peças de móveis, camas, cadeiras e outros objetos.

Na ação, a nossa equipe técnica conver-

sou com os moradores, que manifestaram a constante preocupação em preservar a área, por conta do descarte indevido de resíduos que ocorre no local e as consequências negativas dessas atitudes. Compartilhamos também materiais com orientações sobre o descarte de resíduos sólidos, mata ciliar e a importância do sistema de esgoto.



## Monitoramentos ambientais

Para garantir a qualidade das atividades, evitando risco de contaminações e poluições, nossa operação conta com monitoramentos periódicos, entre eles, o de fumaça preta, vistorias ambientais em obras e do Rio da Madre, o qual é o receptor do efluente tratado.

O monitoramento de Fumaça preta consiste em analisar as cores da fumaça, com o apoio da Escala de Ringelmann, dos veículos e demais equipamentos que utilizam combustíveis, para evitar emissões irregulares de poluentes atmosféricos.

Nas obras, o processo de monitoramen-

to serve para evitar o descarte inadequado de resíduos ou demais riscos de contaminações.

No Rio da Madre, realizamos o monitoramento com análises periódicas de diversos segmentos, tais como vazão, parâmetros físico-químicos, temperatura, turbidez, oxigênio, salinidade, condutividade e meio biótico. Os monitoramentos de vazão e análises físico-químicas são realizados mensalmente, enquanto as campanhas de meio biótico ocorrem a cada trimestre, finalizando um estudo biótico iniciado em 2020, o qual apresentou um aumento na diversidade de espécies.

# 05 Comercial

## ESTAMOS AQUI PARA AS PESSOAS

O compromisso com as pessoas está na nossa essência, e esse é um valor encontrado na personalidade daqueles que compõem o nosso time.

*Estamos disponíveis, a todo momento, para as mais de **49,6 mil** famílias de tubaronenses, sendo **1.252 de novos clientes** no período, que precisam de água de qualidade e acesso aos serviços de coleta e tratamento de esgoto.*



## CADASTRO SEMPRE ATUALIZADO

Para manter o cadastro desses clientes sempre atualizado, facilitando o contato para assuntos de rotina, como manutenções, excesso de consumo e entre outras necessidades, visitamos e recadastramos 10,6 mil unidades consumidoras em 2022. Ao acessar os serviços pelo site, o cliente também tem a possibilidade de atualizar os dados, o que facilita e melhora a experiência para o uso de

todos os serviços disponíveis *online*.

Nos casos de excesso de consumo, por exemplo, quando identificado, normalmente antes mesmo da entrega da fatura mensal, nosso time entra em contato alertando sobre a diferença no consumo. Assim, em caso de vazamento interno, o problema pode ser resolvido, evitando uma grande perda de água e impacto no orçamento mensal.

*No período, foram realizadas **2.700 análises** relacionadas a alterações no consumo de água.*

Outro benefício que afeta a rotina do cliente é quando há manutenções, programadas ou emergenciais. Com o cadastro defasado, essa informação não será entregue. Logo, o cliente não saberá quando e em qual período precisa fechar o registro do cavalete, evitando o recebimento de água com coloração em caso de necessidade de descarga na rede de distribuição.



## FACILITANDO O ACESSO AOS LEITURISTAS

*Foram realizadas **386.967** leituras em 2022.*

Para contribuir com a atuação desses profissionais, recomendamos o uso do abrigo modelo para o hidrômetro. O tema é incentivado em todos os períodos do ano.

O abrigo modelo é uma caixa de proteção, de concreto ou plástico, acoplada no muro, na frente do imóvel. Nele é instalado o hidrômetro, possibilitando o acesso para

manutenções e leituras pela parte externa.

Se não for possível, o cliente pode conferir na sua fatura a data de leitura e ficar atento na chegada do profissional. Se no imóvel tiver animais domésticos soltos, é necessária uma atenção redobrada, para preservar a saúde e segurança do trabalhador.

## ATENDIMENTO ÁGIL E EFICIENTE

Para facilitar e agilizar a rotina do cliente, nós contamos com uma assistente virtual, a San. Ela consegue responder, automaticamente, aos principais questionamentos. Caso haja necessidade, ela transfere para um atendente.

Esse “autoatendimento” é pensado para o cliente conseguir, sozinho, as respostas para suas dúvidas, diminuindo o tempo de espera pelo time de atendimento. O objetivo é oferecer um serviço mais eficiente, mantendo a segurança dos dados. O nosso chatbot pode ser acessado pelo WhatsApp (48) 99168-5827.

O atendimento pelo WhatsApp não substitui nenhum outro. Conforme a necessidade, o cliente pode contar com os outros formatos, pelo site [www.tubaraosaneamento.com.br](http://www.tubaraosaneamento.com.br), por telefone no **0800 648 9596** ou **3052 7400**, ou presencial na rua Altamiro Guimarães, 685, Centro.

### Nosso atendimento, em 2022, em números:

Atendimento presencial  
**20.855**



Tempo de espera **5:07 min**



Atendimento por telefone  
**17.917**

Tempo de espera **5:44 min**

Atendimento por WhatsApp  
**+de 28 mil**



## A QUALIDADE DO SERVIÇO É AVALIADA PELOS CLIENTES

Ao ser atendido na Central de Atendimento, o cliente é convidado a avaliar o serviço, que pode ser classificado como bom, ótimo, ruim ou péssimo. Em 2022, das 5.336 pessoas que contribuíram para a pesquisa, 95,9% consideraram o atendimento bom ou ótimo.

Após o contato com o serviço de atendimento, por meio da metodologia Net Promoter Score (NPS), de forma online, o cliente também é convidado a avaliar de 0 a 10 a experiência que teve.

As notas 9 ou 10 o consideram como promotor, ou seja, que o usuário identifica valor no serviço e que se sente melhor ao usá-lo. As notas 7 ou 8 representam os neutros. E de 0 a 6, os detratores. Além da nota, é possível registrar uma opinião, caso seja de interesse do cliente.



**Dos 29.538**

**e-mails disparados,**

**obtivemos**

**retorno de:**

**1.403 PROMOTORES**



**286 NEUTROS**



**336 DETRATORES**



# 06

## Gestão de Pessoas

### ÓTIMA EMPRESA PARA SE TRABALHAR

Pelo sexto ano consecutivo recebemos o selo de uma ótima empresa para se trabalhar, segundo a consultoria Great Place To Work (GPTW). Essa é a mais conceituada certificação em Gestão de Pessoas do país e confere, à empresa que o recebe, uma posição destacada no mercado, reconhecendo seus esforços e avanços na construção de

ambientes de trabalho melhores para as pessoas, para os negócios e para a sociedade.

Desde 2017, quando começamos a participar dessa avaliação, recebemos a certificação ininterruptamente, a partir de pesquisa realizada com a participação voluntária e confidencial dos colaboradores.

#### Em números, somos:

140		Colaboradores		04		Jovens aprendizes
03		Portadores de necessidades especiais		02		Estagiários

### DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

Pessoas com potencial para liderança reúnem uma série de competências e habilidades comportamentais que podem ser trabalhadas e moldadas conforme as necessidades da empresa.

Por isso, em 2022, identificamos, com o apoio dos gestores, os colaboradores com esse potencial, e realizamos um treinamento de desenvolvimento para novos líderes, que contou com cinco módulos.

*Participaram da oportunidade **23 pessoas.***



# NOSSAS PESSOAS EM MOVIMENTO

O aprendizado constante faz com que o colaborador esteja sempre conectado com os assuntos de interesse da operação e seja mais produtivo, tendo em vista que aprenderá novas teorias, tendências e formas de pensar.

Em 2022,  
contamos com:



**4.358**  
HORAS DE TREINAMENTO  
R\$ 108.651  
EM INVESTIMENTO

**13**  
COLABORADORES COM  
INCENTIVO À EDUCAÇÃO  
(graduação, especialização  
e cursos técnicos)  
R\$ 40.980  
EM INVESTIMENTO



# INCENTIVO AO CUIDADO COM A SAÚDE

Por meio do Programa Bem-estar, proporcionamos uma agenda de iniciativas e reflexões ao longo do ano, mantendo todos os cuidados recomendados contra a Covid-19, vacinação contra a gripe, adesão de hábitos mais saudáveis e campanhas como o Agosto Lilás, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e Dezembro Laranja.



# ATIVIDADES DE RECONHECIMENTO E ENGAJAMENTO



Café 10 anos  
Tubarão  
Saneamento  
e premiação  
de 10 anos de  
empresa



Dia Internacional da Mulher



Festa Dia do Trabalhador + 10 anos



Dia  
das  
Mães





**Dia dos Pais**



**Natal**



## UMA DÉCADA DE HISTÓRIA



No mês de março, comemoramos uma década de atuação. Internamente, começamos uma comemoração no ambiente interno ainda em 2021, com uma gincana que evidenciou importantes pilares da nossa operação: o trabalho em equipe, o respeito pelas pessoas e o cuidado com o meio ambiente.

O resultado foi surpreendente. Muitos colaboradores relataram que não imaginaram que a atividade funcionaria, por ser intersetorial, envolvendo pessoas que não tinham grande convivência diariamente, em especial, as que não trabalhavam na mes-

ma localização, e que a iniciativa incentivou à realização de demandas de rotina mais integradas.

Outro ponto positivo foi a contribuição social, principalmente em instituições educacionais, com reparos em áreas de lazer, salas de aula, construção de hortas e entre outras iniciativas.

Para nós, cada colaborador é considerado o melhor, por isso foram apresentados, igualmente, cada um com a sua “Camisa 10” personalizada com o próprio nome. Essas são pessoas essenciais para a história que está sendo construída a cada novo dia.



# 07

## Regulatório

## INOVANDO COM RESPONSABILIDADE

O setor Regulatório impacta diretamente em todos os aspectos da operação, ajudando a construir uma imagem de confiança, ga-

rantir a conformidade com as obrigações, identificar e mitigar riscos regulatórios, e antecipar mudanças nas regulamentações.

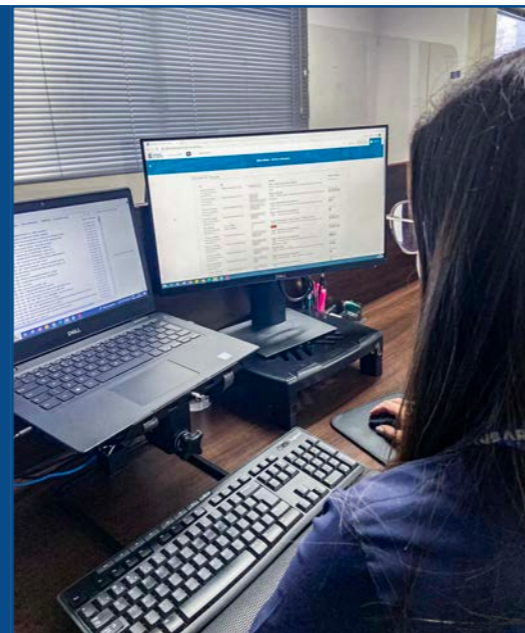
*Cumprindo as demandas de rotina, dedicamos tempo também para a **modernização dos processos.***

Em 2022, reduzimos o protocolo físico dos documentos relacionados à comunicação externa com o poder concedente, fiscalização e regulação. Isso também otimizou tempo

com a atividade de protocolo de cartas, eliminação de etapas manuais, como impressão e assinatura, e a redução do custo relacionado, incluindo transporte e produtividade.

Como exemplo, considerando somente uma entrega mensal, que era realizada de forma física, eram geradas cerca de mil folhas impressas ao mês, sendo 12 mil ao ano. Com a automatização, esses recursos não foram mais necessários, contribuindo também para a sustentabilidade.

Outro ponto positivo da mudança é a agilidade na entrega. Por meio do sistema, todos os envolvidos conseguem acessar e assinar de forma simultânea, reduzindo o período de análise, facilitando o cumprimento dos prazos.



## NOSSA ROTINA COM OS CINCO SENSOS

O Programa 5S já é considerado comum em nossa rotina. É uma metodologia de gestão que surgiu no Japão e visa melhorar a organização, eficiência e qualidade do ambiente de trabalho.

**É composto por cinco etapas:** seleção (*seiri*), organização (*seiton*), limpeza (*seiso*), padronização (*seiketsu*) e autodisciplina (*shitsuke*).

A aplicação deste programa é de grande importância, pois além de promover a organização do ambiente de trabalho, aumenta a motivação dos colaboradores, contribui para a prevenção de acidentes e redução de desperdícios. Também melhora a qualidade dos processos e aumenta a satisfação dos clientes, tornando o ambiente de trabalho mais saudável.



*Para conhecer como lidamos com esse programa na operação, em 2022, recebemos a visita do time da Reevisa Energia Solar, empresa tubaronense especializada em energia solar.*



# 08 Administrativo

## DE OLHO NA REALIDADE PARA EVOLUIR SEMPRE

Em 2022, as atividades administrativas tiveram como objetivo a melhora da eficiência e efetividade dos processos, abrangendo desde a modernização das etapas existentes até a implementação de novas tecnologias.



Confira alguns destaques do período:

### Tecnologia da Informação (TI)

#### > **Implemento da redundância de internet**

É um sistema de backup para a conexão com a internet da empresa, garantindo que, caso a conexão primária falhe, há outra opção disponível para garantir a continuidade do trabalho.

#### > **Aquisição de nobreaks para servidores**

A iniciativa garante a segurança dos dados armazenados e a continuidade do trabalho, mesmo em caso de interrupções por queda de energia elétrica.

#### > **Aquisição de equipamento para o sistema de monitoramento de câmeras de vigilância**

Permite uma melhor qualidade de imagem e armazenamento de vídeos.

#### > **Implemento de Business Intelligence**

Ferramenta para coletar, armazenar, analisar e apresentar dados para ajudar na tomada de decisão. Ela permite uma melhor visão sobre o desempenho da equipe e ajuda na identificação de oportunidades de melhoria.

#### > **Implementação de novo sistema de chamados internos de TI**

Permite aos colaboradores solicitarem suporte técnico de maneira mais organizada e eficiente.

### Estoque

#### > **Adequação das prateleiras**

Reorganização ou adaptação para melhorar a armazenagem dos materiais, otimizando o espaço disponível e tornando a localização dos itens mais fácil e rápida.

#### > **Conciliação do endereço de guarda**

Atividade de verificação de armazenamento de cada material com o sistema de gestão de estoque, garantindo que os registros estejam corretos e atualizados.



## Compras e Contratos

### > **Negociação de R\$11.895.153,00 em compras**

Montante negociado no período, que garantiu a plena atividade da operação.

### > **Economia de R\$294.844,62**

Resultado de negociações eficientes e bem-sucedidas.

### > **Realização e controle de R\$19.236.493 em contratos**

Serviços contratados para a realização de atividades específicas não executadas pela operação.



## Patrimônio

### > **Construção de uma área de vivência na ETA**

Um ambiente de descanso e integração para os colaboradores.

### > **Construção de pisanças na área externa da ETE**

A adequação torna o acesso ao pátio mais funcional e seguro.



### > **Outras melhorias**

Pinturas, manutenções em cercas, iluminação e gradeamento dos reservatórios de água, higienização de caixas d'água, bebedouros e ares-condicionados.

# 09 Comunicação

## MAIS CONEXÃO COM OS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

Responsável por manter o relacionamento com o público interno e externo, a área de comunicação contribui também à promoção da transparência, compartilhando informações importantes, como as

ações realizadas, investimentos, projetos futuros, melhorias no atendimento e muitas outras iniciativas. Além disso, ela é responsável por estreitar o relacionamento da empresa com a imprensa.



## AVISOS DE INTERVENÇÃO NO ABASTECIMENTO

Em casos de manutenções programadas, os clientes são comunicados com antecedência mínima de até 48 horas, com orientações sobre fechamento de registro e duração do trabalho. Além de compartilhar o alerta com todos os veículos de comunicação da região, também contamos com aviso em carro de som no perímetro que será afetado, e além de gerar conteúdo em nossas redes sociais e site.

Manutenções emergenciais, como o próprio nome já entrega, não são esperadas, sendo assim, infelizmente, de alguma forma acabam impactando os clientes. Essas normalmente ocorrem a partir da realização de obras de terceiros, quando provocam rompimento de rede.

*Nesses casos, o comunicado é compartilhado com a imprensa, e em nossas redes sociais e site, porém, devido ao curto período para um grande alcance, nem sempre obtém o sucesso esperado.*



## CONTATO RÁPIDO E DEMANDA ATENDIDA

Independente da situação, quando o cliente tem alguma necessidade de atendimento, dúvida ou sugestão, é recomendado que entre em contato com o nosso time de atendimento, por meio dos canais disponíveis para os clientes (0800, WhatsApp, Site). Desta forma, colabora com a atuação da empresa e tem sua demanda respondida de forma rápida, e às vezes até imediata.

*Em alguns casos, as pessoas acionam jornais, portais ou rádios, com o propósito de ter sua demanda resolvida sem precisar passar pelo atendimento, e **acabam tornando o processo ainda mais demorado.***

Isso porque as informações chegam de forma incompleta, sem endereço ou matrícula do imóvel, sem o relato do ocorrido ou confundindo os serviços prestados por nós, por exemplo.

Quando ocorrem situações como essa, a equipe de Comunicação aciona o time Comercial para checar se existe algum atendimento em aberto. Caso não, precisa entrar em contato com o cliente e solicitar todas as informações necessárias para dar continuidade ao atendimento. Após identificada a situação, também é preciso emitir uma nota para o veículo que intermediou o caso.

## CAMPANHAS QUE MARCARAM O PERÍODO

As campanhas de comunicação externa são atividades coordenadas para aumentar a conscientização e compreensão do público-alvo a respeito da empresa, produto ou serviço, presente em diferentes mídias, como anúncios impressos ou digitais, televisão, rádio, mídias sociais, outdoor e eventos.

Esse trabalho é planejado e executado de maneira estratégica para garantir que a mensagem chegue às pessoas certas, no momento adequado, com o impacto desejado. O sucesso depende da combinação de um planejamento cuidadoso, criatividade e mensagem clara e consistente.

Confira os principais destaques de 2022:

### 10 anos de concessão



**ESCANEIE  
O QR CODE  
e saiba mais**



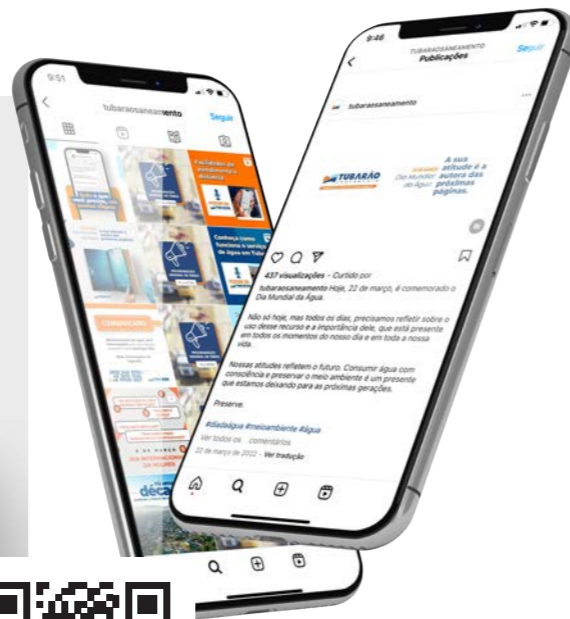
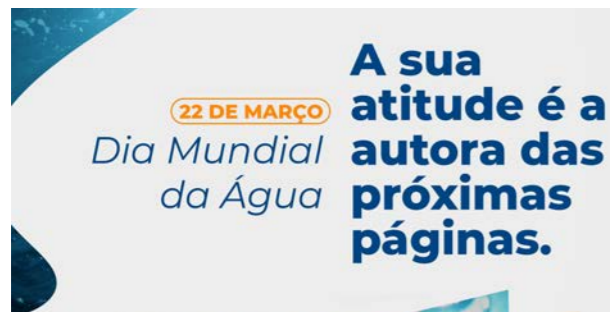
## Valorização da Água



ESCANEIE  
O QR CODE  
e saiba mais



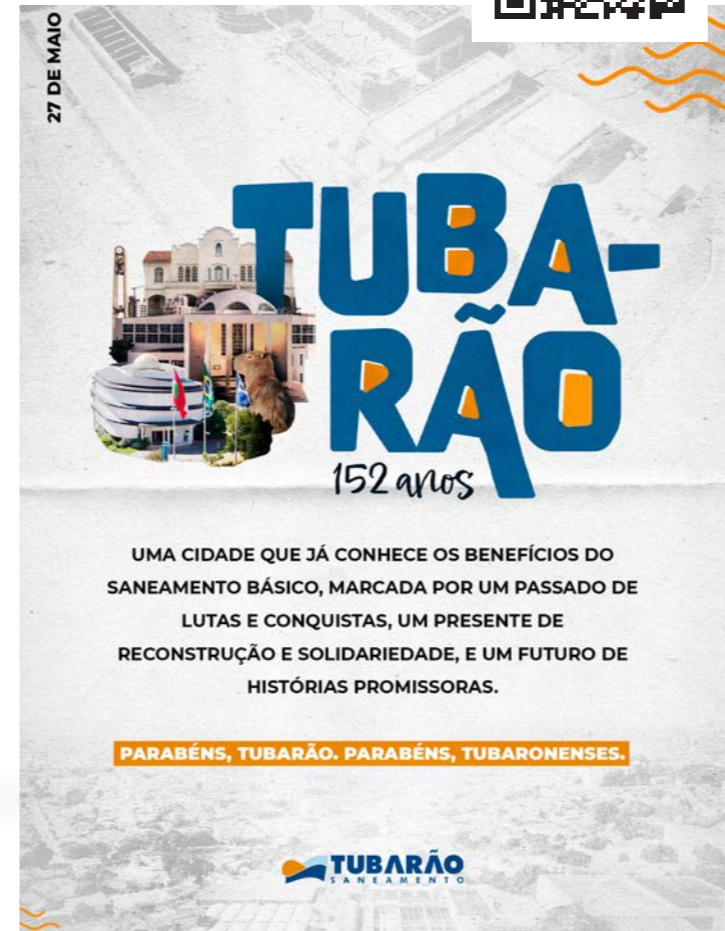
## Dia Mundial da Água



ESCANEIE  
O QR CODE  
e saiba mais

## 152 anos de Tubarão

ESCANEIE  
O QR CODE  
e saiba mais



## SEGUINDO AS TENDÊNCIAS E INOVANDO

A procura por conteúdo em formato podcast cresceu rapidamente nos últimos anos. Com a popularização do streaming de áudio e a facilidade de produção desse tipo de conteúdo, pessoas e empresas passaram a contar com essa oportunidade de conexão com o seu público. E nós não poderíamos ficar de fora dessa...

Separamos os Top 10 assuntos mais abordados em nossos canais de atendimento e convidamos gestores e diretores para responder.

*Esse conteúdo está disponível no Youtube e no Spotify, e alcançou **766** reproduções.*



Youtube



Spotify



COMPROMISSO COM VOCÊ E O MEIO AMBIENTE


Rua Altamiro Guimarães, 685 - Centro - Tubarão/SC - 88701-301

0800 648 9596 | 48. 3052-7400 | 📞 48. 99168-5827

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

 [@tubaraosaneamento](https://www.instagram.com/tubaraosaneamento)

 [/tubaraosaneamentosa](https://www.facebook.com/tubaraosaneamentosa)

 [tubarao-saneamento](https://www.linkedin.com/company/tubarao-saneamento)