

Cuidar da água
e do esgoto

é cuidar da cidade.

Relatório de Atividades

2025

FICHA TÉCNICA

Relatório de Atividades 2025

Tubarão Saneamento S.A.

Ano de referência

2025

Período de apuração

1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025

Elaboração e coordenação institucional

Tubarão Saneamento

Conteúdo técnico

Equipes Técnica, Operacional, Comercial, Administrativa e de Comunicação da Tubarão Saneamento

Projeto editorial e organização de conteúdo

Plantão Assessoria

Diagramação e design gráfico

Vinicius Bernardi

Fotografia

Acervo Tubarão Saneamento

Imagens e ilustrações

Banco de imagens institucional

Formato

Impresso e Digital (PDF)

Contato

www.tubaraosaneamento.com.br

EXPEDIENTE

Diretoria

Marcelo Fernandes Matos
Paulo Eduardo Canalles

Colaboração

Coordenadora de QSMS
Amanda Salles Fiedler

Supervisora Comercial
Daiane Corrêa Gonçalves

Coordenador Administrativo
Fábio Friggi Costa

Supervisora Técnica Operacional
Jéssica Corrêa de Brobío

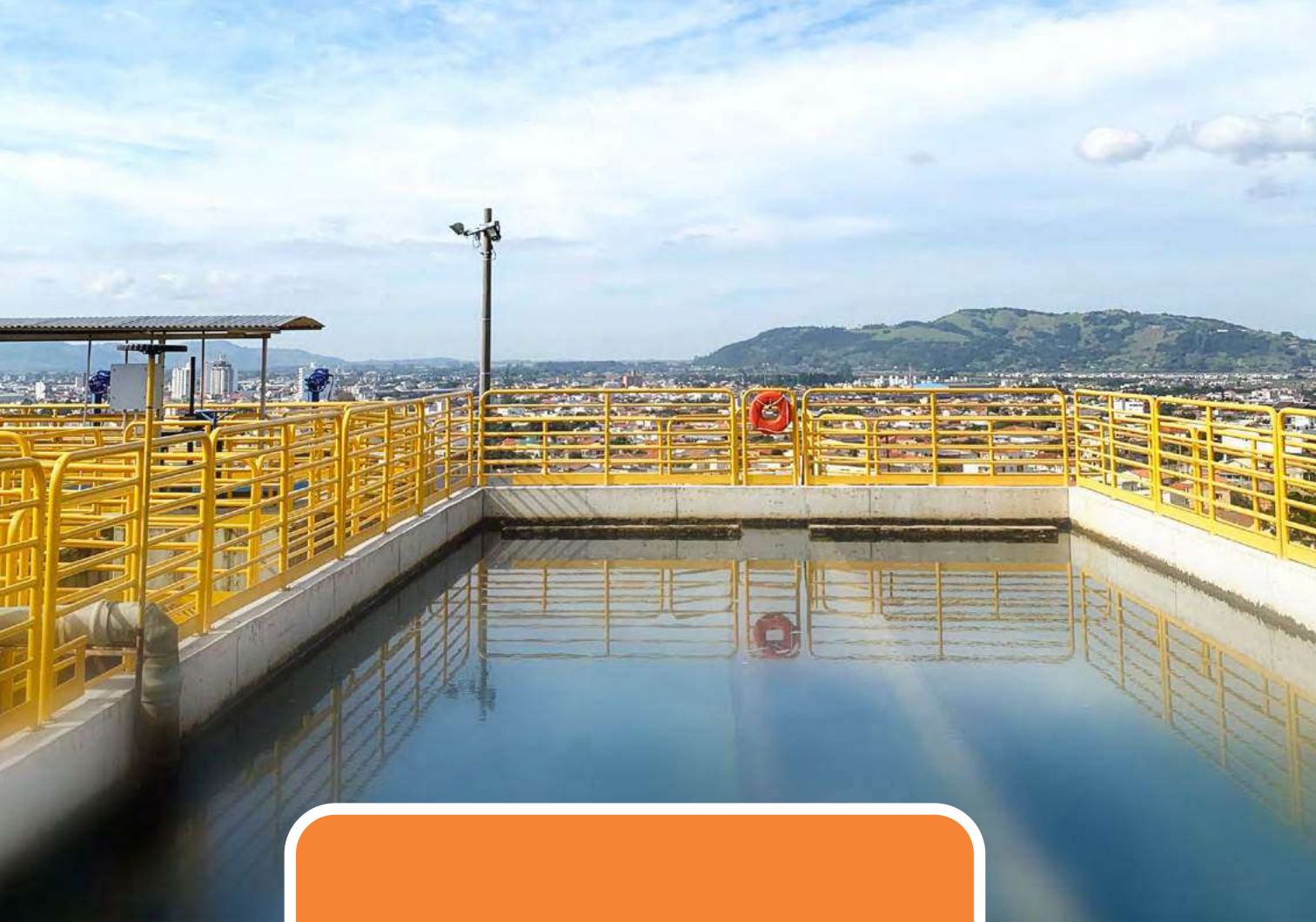
Coordenador de Controle de Operação
Jorge Loffi Corrêa

Coordenador de Capex
Leonardo Schmitz de Figueiredo

Supervisora de Gestão de Pessoas
Sabrina Santos

Supervisora Técnica de Tratamento
Tatiana Souza Weinhold

Assessoria de Comunicação
Vanessa Mendes Matheus Collaço



O saneamento
que funciona
todos os dias é
o que permite à
cidade seguir
em frente.



EDITORIAL

Um convite para conhecer o saneamento que faz a cidade avançar

O saneamento é um serviço essencial que, muitas vezes, passa despercebido na rotina das pessoas. Ele está presente quando a água chega com qualidade às residências, quando o esgoto é coletado e tratado de forma segura, quando a cidade cresce com mais saúde, cuidado ambiental e qualidade de vida.

Este Relatório de Atividades reúne os principais resultados da Tubarão Saneamento ao longo de 2025. **Mais do que números e obras, ele apresenta o trabalho contínuo de equipes técnicas, operacionais e administrativas que atuam diariamente para garantir a eficiência dos sistemas de água e esgoto do município.**

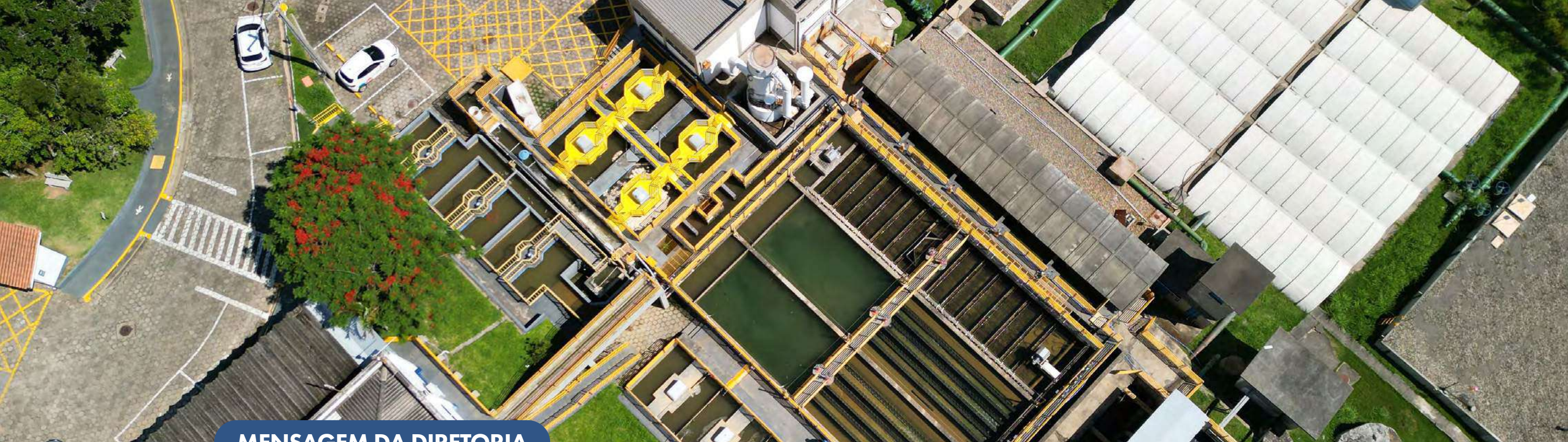
Ao longo do ano, foram realizados investimentos de grande impacto, além de avanços importantes na ampliação e modernização da infraestrutura. Houve ainda melhorias nos processos operacionais, fortalecimento da segurança do trabalho, evolução dos canais de atendimento e ampliação das ações de educação ambiental e relacionamento com a comunidade.

Cada capítulo deste relatório foi organizado para oferecer uma leitura clara, acessível e transparente, permitindo que o leitor compreenda como o saneamento funciona, quais foram os principais marcos de 2025 e de que forma essas iniciativas impactam diretamente a vida das pessoas e o desenvolvimento da cidade.

Este documento é também uma forma de aproximação: conhecer as iniciativas realizadas, entender a complexidade dos sistemas e reconhecer a importância de um serviço essencial que cuida da saúde pública, do meio ambiente e do futuro da Cidade Azul.

A Tubarão Saneamento segue comprometida com a melhoria permanente dos serviços, com a responsabilidade ambiental, com a segurança das equipes e com a transparência no relacionamento com a população. O trabalho apresentado neste relatório reflete um ciclo de evolução e reforça o compromisso com a qualidade do saneamento hoje e nos próximos anos.

Boa leitura.



MENSAGEM DA DIRETORIA

Conduzir os serviços de saneamento de uma cidade exige planejamento técnico, responsabilidade e atuação contínua.

Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve sua atuação orientada à operação segura e eficiente dos sistemas de água e esgoto, investindo em infraestrutura, tecnologia, pessoas e relacionamento com a comunidade.

Ao longo do ano, importantes avanços foram alcançados. Obras de grande porte, ampliação da capacidade de tratamento, modernização de processos operacionais, fortalecimento da segurança do trabalho e evolução dos canais de atendimento marcaram um ciclo de melhorias que impactam diretamente a qualidade de vida da população de Tubarão.

Este Relatório de Atividades apresenta, de forma clara e transparente, os principais resultados de 2025. **Mais do que registrar números, ele evidencia o trabalho diário de equipes técnicas, operacionais e administrativas que atuam para garantir a continuidade de um serviço essencial, que exige operação diária e monitoramento permanente.**

Acreditamos que a transparência fortalece a confiança. Por isso, este documento foi organizado para permitir que cada leitor compreenda como o saneamento é planejado, executado e aprimorado ao longo do tempo, bem como os investimentos realizados e os compromissos permanentes da concessionária.

Seguimos trabalhando com responsabilidade, foco na eficiência e respeito à cidade, sempre buscando aprimorar os serviços prestados e contribuir para um futuro mais saudável e sustentável para Tubarão. Desejamos que você aprecie esta leitura.

DIRETORIA DA TUBARÃO SANEAMENTO

Transparência, responsabilidade e eficiência orientam cada decisão da nossa operação.



QUEM SOMOS

A Tubarão Saneamento é a concessionária responsável pela operação dos sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto do município de Tubarão. Sua atuação é regida por contrato de concessão, com metas técnicas, operacionais e ambientais definidas, fiscalização permanente e compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população.

A empresa opera serviços essenciais que funcionam de forma contínua, todos os dias do ano, envolvendo captação, tratamento e distribuição de água potável, além

da coleta e do tratamento de esgoto. Essas atividades exigem planejamento técnico, investimentos de grande porte, equipes qualificadas e monitoramento constante dos sistemas.

A concessão estabelece responsabilidades claras quanto à ampliação da infraestrutura, à modernização dos sistemas, ao atendimento às normas ambientais e sanitárias e à transparência na relação com os clientes e com os órgãos reguladores. Ao longo de sua trajetória, a Tubarão Saneamento vem avançando na melhoria dos serviços, acompanhando o cresci-

mento da cidade e as demandas por saneamento com segurança e eficiência.

O abastecimento de água é realizado com rigoroso controle de qualidade, seguindo os padrões estabelecidos pela legislação vigente e por meio de análises sistemáticas que asseguram a potabilidade da água distribuída à população. Da mesma forma, o sistema de esgotamento sanitário é operado com foco na proteção da saúde pública e na preservação do meio ambiente, por meio do tratamento adequado dos efluentes antes de sua devolução aos corpos hídricos.

Além da operação técnica, a Tubarão

Saneamento atua de forma integrada com a comunidade, promovendo ações de educação ambiental, orientação aos clientes e comunicação transparente sobre seus serviços, obras e melhorias. O relacionamento próximo com a população é parte fundamental da prestação de um serviço público essencial.

Este Relatório de Atividades apresenta os principais resultados de 2025, detalhando investimentos, avanços operacionais, ações institucionais e indicadores que refletem o compromisso da concessionária com a eficiência, a responsabilidade ambiental e a qualidade de vida da cidade de Tubarão.



Operar o saneamento é assumir um compromisso diário com a cidade.

A CONCESSÃO EM NÚMEROS

Município atendido: **Tubarão**
Serviços: **Água e esgoto**
Vigência da concessão: **30 anos**

Meta contratual de cobertura:
100% da população urbana com acesso à água tratada e 94,68% da população total.

Clientes atendidos:
111.102

Área urbana
104.777
Área rural
6.325

SUMÁRIO

Editorial	05
Mensagem da Diretoria	06
Quem Somos A Concessão	08
Linha do Tempo Trajetória Percorrida em 2025	12
CAPÍTULO 1 Captação, Tratamento e Distribuição de Água	16
CAPÍTULO 2 Coleta e Tratamento de Esgoto	28
CAPÍTULO 3 Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional	38
CAPÍTULO 4 Responsabilidade Socioambiental e Relacionamento com a Comunidade	44
CAPÍTULO 5 Gestão Comercial e Atendimento ao Cliente	50
CAPÍTULO 6 Gestão de Pessoas	56
CAPÍTULO 7 Gestão Administrativa e Financeira	62
CAPÍTULO 8 Comunicação, Transparência e Relacionamento Institucional	68

**Um ano de
trabalho
contínuo para
garantir serviços
essenciais
à cidade.**



Trajétoria percorrida em 2025

JANEIRO

Início do ano operacional com **rotinas de monitoramento, manutenção preventiva e planejamento de obras e melhorias** para água, esgoto e atendimento.



FEVEREIRO

Uso da Inteligência Artificial como tecnologia para detecção de vazamentos não visíveis, reforçando a atuação preventiva e a eficiência no controle de perdas.

Vazamentos ocultos identificados: **55**

MARÇO



Reforço do programa de **controle de perdas** com pesquisas de vazamentos e inspeções técnicas em trechos da rede.

Quilômetros percorridos em pesquisa de vazamentos: **1.275 km**

ABRIL

Manutenção e adequações nas redes para melhoria da distribuição de água, com foco em regularidade de abastecimento e desempenho hidráulico em áreas de maior demanda.



MAIO

Avanço nas obras e melhorias na ETA, com foco em eficiência, segurança e organização operacional.

JUNHO



Implantação de reforços operacionais para pressão e distribuição em áreas específicas do município, com ações como boosters e melhorias pontuais na rede.

JULHO

Conexão de novos loteamentos no sistema de água e esgoto. Gerando expansão urbana planejada e com equipamentos adequados.

Novos loteamentos recebidos: **5**
Novos lotes: **1.700**

AGOSTO



Obras estratégicas de infraestrutura para fortalecer o abastecimento no bairro Sertão dos Corrêas, incluindo execução de adutora por método não destrutivo sob a BR-101.

SETEMBRO



Investimento: **R\$ 1,7 milhão** para a finalização das melhorias da ETA. Principais ganhos operacionais: melhoria de remoção de turbidez e eficiência do processo.

OUTUBRO



Capacidade ampliada: **150 L/s**
Investimento: **R\$ 20 milhões**

Conclusão da **2ª etapa da ETE**, ampliando a capacidade de tratamento de **75 L/s para 150 L/s**, marco do saneamento em Tubarão.

NOVEMBRO

Fortalecimento das rotinas de **operação e manutenção de unidades estratégicas**, com foco em **confiabilidade e prevenção**, incluindo estações elevatórias e rede coletora.


Ações de manutenção eletromecânica e intervenções operacionais: **149**

DEZEMBRO

Fechamento do ciclo anual com consolidação de indicadores, balanço técnico e organização das principais entregas para prestação de contas no **Relatório de Atividades 2025**.



Realização de programa de treinamento em comunicação (*media training*) com todos os gestores, voltado ao alinhamento da comunicação institucional, à qualificação do discurso técnico e à preparação das lideranças para a relação com a comunidade e os canais de comunicação.



**CAPTAÇÃO,
TRATAMENTO E
DISTRIBUIÇÃO
DE ÁGUA**

**Garantir água com
qualidade exige
operação contínua,
controle rigoroso e
planejamento técnico.**



O ciclo da água com eficiência e segurança

Gestão técnica, controle rigoroso e investimentos que garantem água tratada de qualidade para o município.

Garantir água tratada de qualidade exige planejamento técnico, monitoramento regular e investimentos de longo prazo. Em 2025, a Tubarão Saneamento consolidou avanços importantes no sistema de abastecimento, fortalecendo a segurança operacional, a eficiência do tratamento e a confiabilidade da distribuição em todo o município.

Da captação no Rio Tubarão até a chegada da água às residências, o processo segue rigorosos padrões técnicos. A água bruta passa pelas etapas de coagulação, floculação, decantação, filtração e desinfecção na Estação de Tratamento de Água (ETA), assegurando qualidade, potabilidade e segurança para a população.

A CONCESSÃO EM NÚMEROS

Abastecimento em números (2025)

Esses indicadores refletem a capacidade operacional do sistema e o compromisso permanente com a qualidade da água distribuída.

Volume de água produzida:
11,4 bilhões de litros no ano

Análises laboratoriais realizadas:

137.882
análises

Rede de distribuição de água:

729.427,37
metros

Incremento de rede:

4.052
metros

Substituições de rede:

508
metros

Hidrômetros substituídos:

4.428
unidades

Ligações ativas:

34.147

Economias ativas: **54.326**



Controle rigoroso da qualidade da água

O controle da qualidade da água é realizado por meio de um programa contínuo de coletas e análises laboratoriais, abrangendo parâmetros físico-químicos e microbiológicos.

Em 2025, foram realizadas análises mensais sistemáticas de cor, turbidez, cloro residual e coliformes totais, com índice de conformidade dentro dos padrões legais na totalidade das amostras analisadas. O rigor no monitoramento assegura a potabilidade da água distribuída e reforça a segurança da saúde pública.



Parâmetro analisado	Frequência de análises	Amostras analisadas	Conformidade
---------------------	------------------------	---------------------	--------------

Cor aparente	Mensal	96	100%
pH	Mensal	96	100%
Turbidez	Mensal	96	100%
Cloro	Mensal	96	100%
Flúor	Mensal	96	100%
Coliformes totais	Mensal	96	100%
Coliformes Termotolerantes	Mensal	96	100%

Nota técnica curta: as análises laboratoriais são realizadas de forma contínua, atendendo aos padrões estabelecidos pela legislação vigente e assegurando a potabilidade da água distribuída à população. Mensalmente são analisadas amostras em 96 pontos distribuídos pela cidade.



Manutenção eletromecânica e confiabilidade operacional

Ao longo de 2025, a Tubarão Saneamento executou manutenções preventivas e corretivas em equipamentos críticos da captação e da ETA, garantindo a continuidade do abastecimento e a mitigação de riscos operacionais.

As ações incluíram substituição e recuperação de componentes, ajustes hidráulicos, melhorias estruturais e atendimento emergencial, reforçando a confiabilidade do sistema de produção de água.

Controle de perdas e eficiência operacional

A redução de perdas de água é um dos principais desafios do saneamento no Brasil. Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve índices significativamente abaixo das médias nacional e regional.

Índice médio de perdas: **21,35%**

Pesquisa de vazamentos: **1.275 km** percorridos, com inspeções repetidas em trechos da malha de distribuição

Distritos de Medição e Controle (DMC): **20**

Idade média dos hidrômetros: **3,5 anos**

Tecnologia a serviço da eficiência

Em fevereiro de 2025, iniciou-se a utilização do equipamento de inteligência artificial, tecnologia voltada à detecção de vazamentos não visíveis. A ferramenta reforça a atuação preventiva e contribui diretamente para a redução de perdas e o uso mais consciente da água.

Coletas internas: **27.580/ano**

Ligações avaliadas: **34.147**

Vazamentos ocultos identificados: **55**





Obras de grande impacto na Estação de Tratamento de Água (ETA)

Decantador 04: mais eficiência e qualidade no tratamento

Em 2025, foi concluída a recuperação estrutural do Decantador 04, incluindo a substituição das lamelas e reforços estruturais, com investimento de R\$1,7 milhão. A tecnologia de tratamento foi mantida, garantindo ganhos de desempenho sem alteração do processo operacional.

Principais ganhos operacionais:

- Maior remoção de turbidez, cor aparente e sólidos suspensos
- Redução do arraste de flocos para os filtros
- Formação de flocos mais estáveis e melhor sedimentação
- Distribuição mais uniforme da vazão
- Adequação do tempo de detenção hidráulica
- Melhor controle de níveis e vertedouros
- Menor frequência e menor consumo de água nas lavagens de filtros
- Reforço estrutural de paredes e lajes

Benefícios diretos:

- Facilidade de inspeção visual do processo de floculação
- Delimitação clara das áreas de circulação
- Melhoria do aspecto organizacional da ETA
- Integração com passarelas, escadas e plataformas existentes
- Acesso seguro para atividades de manutenção eletromecânica, como:
 - Lubrificação de eixos e mancais
 - Inspeção de pás e braços
 - Limpeza e retirada de resíduos

Floculadores: segurança e organização operacional

Também foram realizadas melhorias nos floculadores, com a construção de guarda-corpos e adequações estruturais, reforçando a segurança dos colaboradores e a eficiência das atividades de operação e manutenção.

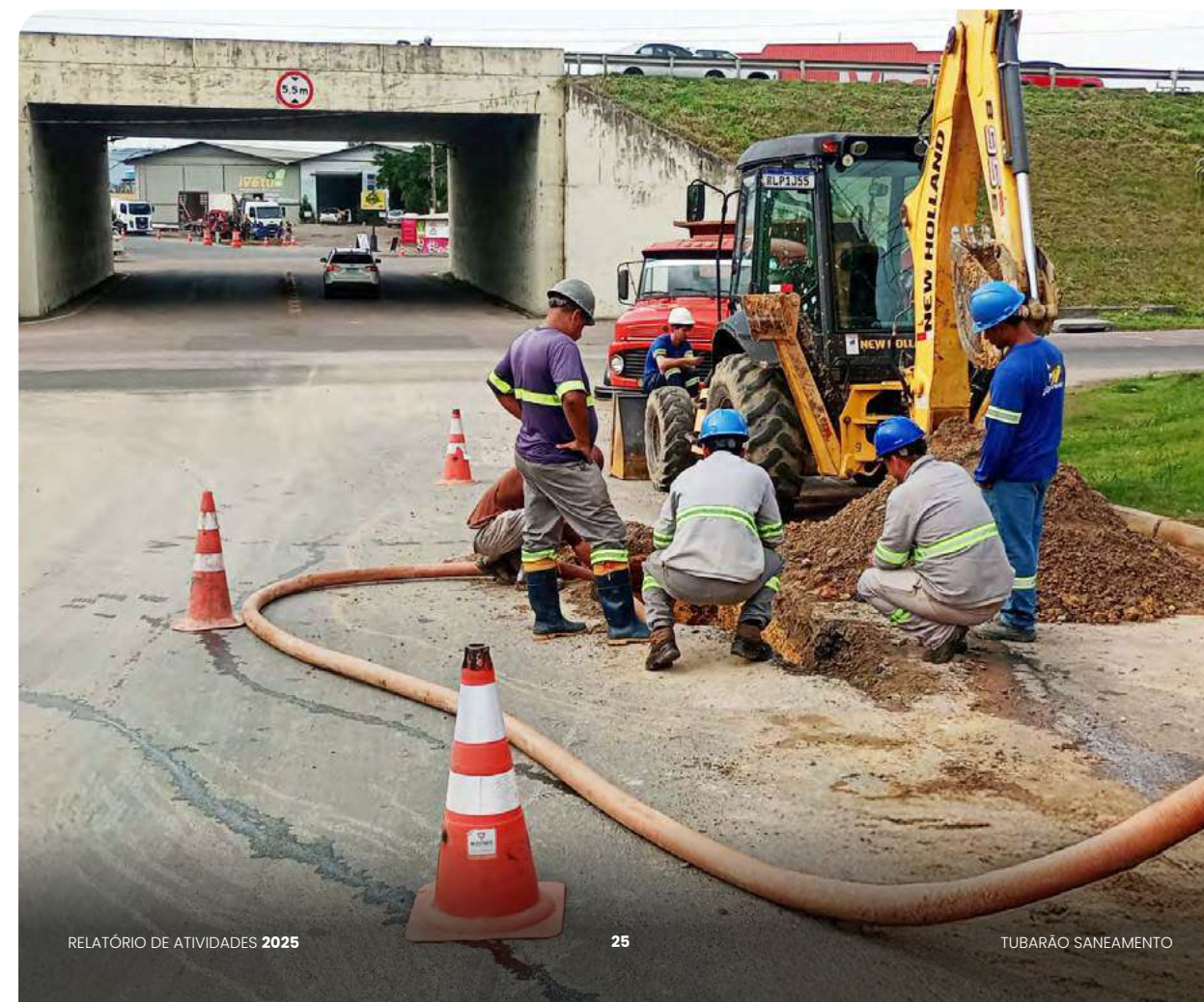
As melhorias no decantador 4 e nos floculadores reforçam o compromisso com a segurança operacional e com a integridade das equipes.

Ampliação e reforço da distribuição de água

Em 2025, foram executadas obras estratégicas para melhorar a distribuição e a pressão da rede, especialmente em áreas mais distantes ou com crescimento habitacional. Essas ações garantem maior regularidade no fornecimento e melhor desempenho hidráulico do sistema.

Principais intervenções:

- Instalação de boosters no bairro Bom Pastor e na comunidade do Sertão da Jararaca.
- Execução de adutora de água tratada sob a BR-101, no Trevo Sul, melhorando o abastecimento do bairro Sertão dos Corrêas
- Implantação de aproximadamente 3.000 metros de rede em bairros diversos



Loteamentos e expansão urbana

Em 2025, a Tubarão Saneamento recebeu e fiscalizou a entrega de cinco novos loteamentos, que somam:

1.700 novos lotes

26.704,63 metros de rede de água

20.400 metros de rede coletora de esgoto

A atuação técnica garante que a expansão urbana ocorra de forma planejada, segura e integrada ao sistema existente.

Gestão de resíduos do tratamento da ETA

O gerenciamento adequado dos resíduos é parte essencial do processo de tratamento. Todo o material é destinado conforme as normas ambientais vigentes, assegurando responsabilidade ambiental e segurança operacional.

Lodo gerado na ETA:

600 toneladas/ano

Segurança do abastecimento

Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve e aprimorou práticas voltadas à segurança do sistema de abastecimento, com monitoramento contínuo, inspeções técnicas e investimentos em infraestrutura crítica.

Essas ações garantem a continuidade do serviço mesmo em períodos de maior demanda ou condições adversas, reforçando a confiabilidade do sistema e a proteção da saúde pública.

Síntese do capítulo: Em 2025, os investimentos e melhorias realizadas fortaleceram o sistema de abastecimento, ampliando a segurança operacional, a eficiência do tratamento e a confiabilidade da distribuição de água em Tubarão.





**COLETA E
TRATAMENTO
DE ESGOTO**

**Tratar o esgoto é
proteger a saúde
pública, o meio
ambiente e o
futuro da cidade.**





Infraestrutura que protege o meio ambiente e a saúde pública

Ampliação da capacidade de tratamento, expansão da rede e controle ambiental para qualificação do saneamento no município.

O avanço do saneamento passa, necessariamente, pela ampliação e qualificação dos sistemas de coleta e tratamento de esgoto. Em 2025, a Tubarão Saneamento consolidou um ciclo relevante de investimentos desde o início da concessão, com foco na proteção dos recursos hídricos, no atendimento às exigências ambientais e na melhoria direta da qualidade de vida da população.

O sistema de esgotamento sanitário opera de forma integrada, desde a coleta nas redes e estações elevatórias até o tratamento final na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), assegurando que os efluentes retornem ao meio ambiente dentro dos padrões legais e ambientais.

ESGOTAMENTO SANITÁRIO EM NÚMEROS (2025)

Os dados refletem a ampliação gradual da cobertura e a consolidação do sistema de coleta e tratamento no município.

Volume de esgoto tratado:
2,2 bilhões de litros/ano

Rede coletora de esgoto:

158 km

Incremento de rede:

4.052
metros

Estações Elevatórias de Esgoto (EEE):

6 unidades

Ligações ativas de esgoto:

9.553

Economias ativas:

19.995



AMPLIAÇÃO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO

2ª etapa da ETE: um marco para o saneamento de Tubarão

Em 2025, foi concluída a segunda etapa da Estação de Tratamento de Esgoto, ampliando a capacidade de tratamento de 75 litros por segundo para 150 litros por segundo. O investimento representa um avanço estrutural significativo para o município.

Principais resultados da ampliação:

- ✓ Duplicação da capacidade de tratamento
- ✓ Maior segurança operacional em períodos de pico
- ✓ Redução significativa da carga orgânica lançada no meio ambiente
- ✓ Preparação do sistema para o crescimento urbano futuro

A ampliação fortalece o compromisso com a universalização do saneamento e com a preservação ambiental.



Qualidade do tratamento e proteção dos corpos hídricos

O desempenho da Estação de Tratamento de Esgoto foi acompanhado por meio do monitoramento contínuo do volume tratado e da qualidade do efluente, com análises regulares e controle operacional permanente. Em 2025, o sistema manteve estabilidade ao longo do ano, assegurando conformidade ambiental, eficiência no tratamento e segurança no lançamento do efluente tratado nos corpos hídricos.

Volume de esgoto tratado em 2025:
2,2 bilhões

Capacidade operacional da ETE após ampliação: **150 litros por segundo**

Monitoramento ambiental:

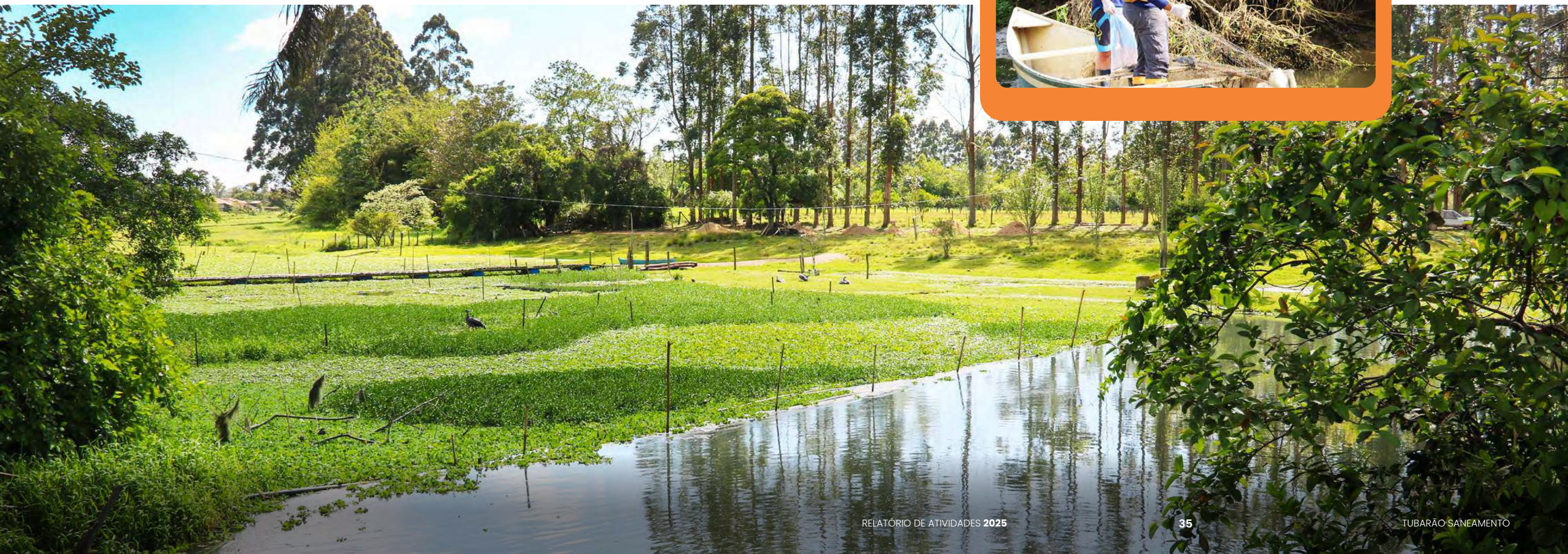
Coletas e análises laboratoriais realizadas de forma contínua, atendendo aos parâmetros estabelecidos pelas licenças ambientais vigentes

Estabilidade operacional:

Operação regular ao longo do ano, inclusive em períodos de maior demanda.

- ✓ Redução expressiva do lançamento de esgoto bruto nos rios
- ✓ Contribuição direta para o enquadramento do Rio da Madre, atendendo parâmetros ambientais mais restritivos
- ✓ Monitoramento contínuo da qualidade do efluente tratado

Essas ações reforçam a atuação da concessionária como agente de **proteção ambiental e de saúde pública.**



Operação segura e confiável das Estações Elevatórias

As seis Estações Elevatórias de Esgoto são componentes essenciais para o transporte do esgoto até a Estação de Tratamento de Esgoto. Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve rotinas de manutenção preventiva e corretiva, com foco na confiabilidade operacional, na mitigação de riscos e na redução de ocorrências de extravasamentos.

A atuação técnica incluiu inspeções periódicas, intervenções eletromecânicas, substituição de componentes críticos e adequações

operacionais, assegurando o funcionamento contínuo das unidades e a estabilidade do sistema de esgotamento sanitário.

A manutenção preventiva e corretiva das estações elevatórias teve papel essencial para garantir o transporte contínuo do esgoto até a ETE. As ações reduziram riscos de falhas operacionais, minimizaram ocorrências de extravasamentos e asseguraram maior confiabilidade ao sistema, especialmente em períodos de maior demanda.

Ações realizadas:

- ✓ Revisões eletromecânicas periódicas
- ✓ Substituição de equipamentos e componentes críticos
- ✓ Adequações estruturais e operacionais
- ✓ Monitoramento permanente das unidades

Expansão da rede e atendimento a novos empreendimentos

A ampliação da rede coletora acompanhou o crescimento urbano do município. Em 2025, a Tubarão Saneamento atuou de forma técnica na análise, fiscalização e integração de novos empreendimentos ao sistema público. A atuação técnica assegura que o crescimento urbano ocorra de forma ordenada e sustentável.

- ✓ 20.400 metros de rede coletora de esgoto implantados
- ✓ Conexão planejada ao sistema existente, respeitando critérios hidráulicos e ambientais

Gestão de resíduos do tratamento da ETE

O lodo gerado no processo de tratamento de esgoto recebe destinação adequada, conforme normas ambientais e sanitárias vigentes. Todo o processo é acompanhado por controles técnicos, garantindo segurança ambiental e conformidade legal.

Lodo gerado na ETE:
1.485 toneladas/ano

Monitoramento e conformidade ambiental

Durante 2025, a Tubarão Saneamento manteve rotinas rigorosas de monitoramento operacional e ambiental, assegurando o atendimento aos parâmetros estabelecidos pelas licenças e legislações aplicáveis. O monitoramento contínuo reforça a transparência e a confiabilidade da operação.

As ações incluem:

- ✓ Coletas periódicas de amostras
- ✓ Análises laboratoriais do efluente tratado
- ✓ Relatórios técnicos de desempenho
- ✓ Acompanhamento dos indicadores ambientais

Síntese do capítulo: Os avanços registrados em 2025 consolidam o sistema de esgotamento sanitário de Tubarão como uma infraestrutura robusta, eficiente e preparada para o futuro. A ampliação da capacidade de tratamento, aliada à expansão da rede e ao controle ambiental rigoroso, representa um passo decisivo na proteção dos recursos hídricos e na melhoria da qualidade de vida da população.

**SEGURANÇA
DO TRABALHO
E SAÚDE
OCUPACIONAL**

**Segurança não é
protocolo. É o valor
presente em cada
etapa da operação.**



Cuidar de quem cuida do saneamento

Prevenção, capacitação e monitoramento como base da segurança e da saúde ocupacional.

A operação dos sistemas de água e esgoto exige atuação permanente em ambientes operacionais complexos. Em 2025, a Tubarão Saneamento reforçou sua cultura de segurança e saúde ocupacional, com foco na prevenção, na capacitação contínua e na adoção de práticas que protegem a integridade física e a saúde dos colaboradores.

A segurança do trabalho é tratada como parte essencial da operação, integrada à rotina das equipes, aos processos técnicos e às decisões operacionais.

Gestão de segurança e saúde ocupacional

Ao longo de 2025, a concessionária manteve e aprimorou os programas legais e operacionais voltados à segurança e à saúde ocupacional, garantindo conformidade com as normas vigentes e ambientes de trabalho mais seguros. Esses instrumentos asseguram o mapeamento de riscos, o acompanhamento da saúde dos colaboradores e a adoção de medidas preventivas adequadas às atividades desempenhadas.

Indicadores de segurança (2025)

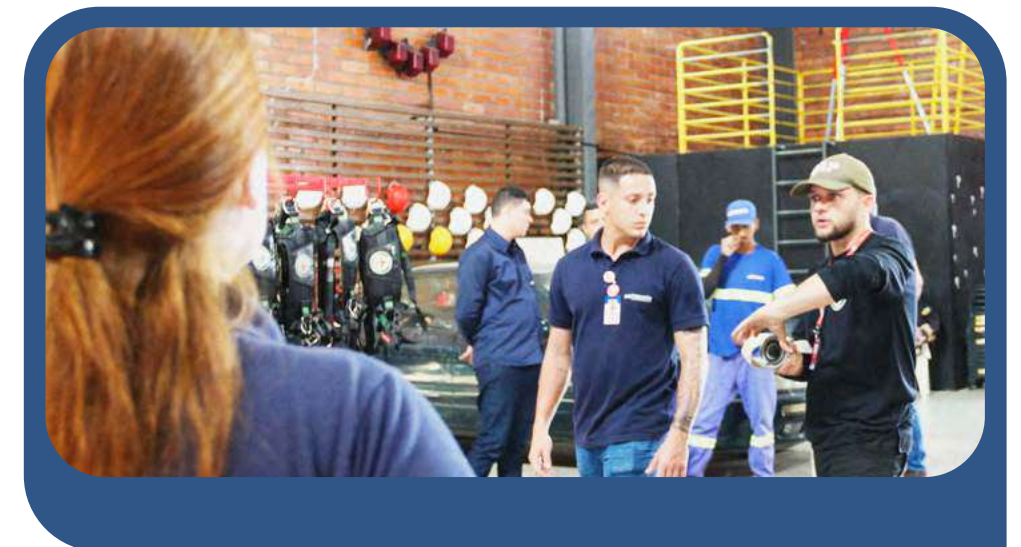
Participações em treinamentos de segurança: **776**

Horas de treinamento realizadas:

2.304 horas de treinamento e 1.038 horas de integração

Treinamentos aplicados: **13 treinamentos**

Esses indicadores refletem o compromisso com ambientes de trabalho mais seguros e equipes preparadas.





SIPAT: Segurança como prática cotidiana

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) é uma das principais ferramentas de fortalecimento da cultura de segurança da Tubarão Saneamento. Em 2025, a SIPAT foi conduzida com foco na conscientização prática, no engajamento das equipes e na responsabilidade compartilhada pela segurança no ambiente de trabalho.

Mais do que uma ação pontual, a SIPAT foi tratada como um espaço estruturado de diálogo, aprendizado e reflexão sobre comportamentos seguros, riscos operacionais e prevenção de acidentes. A programação contemplou palestras técnicas, orientações específicas para as atividades de campo e momentos de troca entre colaboradores e equipes de segurança.

As ações desenvolvidas contribuíram para reforçar a percepção de risco, estimular atitudes preventivas e consolidar a segurança como valor permanente da operação, integrado à rotina das equipes e aos processos operacionais da concessionária.

Participação dos colaboradores: 387

Atividades realizadas: palestras, orientações técnicas e ações educativas

Temas abordados: prevenção de acidentes, comportamento seguro, responsabilidade individual e coletiva

Monitoramento e controle de riscos

A Tubarão Saneamento mantém rotinas de inspeção, acompanhamento e atualização dos procedimentos de segurança, assegurando que os riscos sejam identificados e tratados de forma preventiva. Essas práticas contribuem para ambientes de trabalho mais seguros e para a redução de ocorrências.

- ✓ Implantação do Alerta de Segurança, procedimento interno voltado à identificação, comunicação e correção imediata de situações de risco
- ✓ Utilização de *bump test* próprio para verificação de funcionamento de detectores de gases, ampliando a confiabilidade dos equipamentos
- ✓ Revisões periódicas de procedimentos operacionais
- ✓ Acompanhamento técnico das atividades em campo

Segurança integrada à rotina operacional

A gestão de segurança do trabalho atua de forma transversal à operação dos sistemas de água e esgoto, acompanhando atividades de campo, intervenções técnicas e rotinas operacionais ao longo de todo o ano.

Na prática, essa integração se reflete em:

- ✓ Acompanhamento técnico de atividades em Estações de Tratamento de Água, Estações Elevatórias e Estação de Tratamento de Esgoto
- ✓ Aplicação de procedimentos de segurança em manutenções eletromecânicas, intervenções em rede e serviços em ambientes confinados
- ✓ Atuação preventiva junto às equipes de campo, com foco na identificação de riscos, no uso adequado de equipamentos de proteção e na segurança das operações

Saúde ocupacional e bem-estar

Além da prevenção de acidentes, a concessionária atua na promoção da saúde e do bem-estar dos colaboradores, com acompanhamento médico periódico, ações preventivas e orientações voltadas à qualidade de vida no trabalho. O cuidado com as pessoas reflete diretamente na segurança da operação e na qualidade dos serviços prestados à população.

Síntese do capítulo: Em 2025, a Tubarão Saneamento fortaleceu a gestão de segurança e saúde ocupacional por meio de programas legais, capacitação contínua e ações preventivas, integrando a segurança à rotina operacional das equipes.

**RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL
E RELACIONAMENTO
COM A COMUNIDADE**

**Informar, educar
e dialogar
também fazem
parte do
saneamento.**



Saneamento que informa, educa e transforma

Educação ambiental, diálogo com a comunidade e práticas sustentáveis integradas à operação.

A atuação da Tubarão Saneamento vai além da operação dos sistemas de água e esgoto. Em 2025, a concessionária fortaleceu seu compromisso com a responsabilidade socioambiental e com o relacionamento transparente e próximo com a comunidade, desenvolvendo ações educativas, ambientais e institucionais que ampliam o entendimento da população sobre o saneamento e seus impactos na qualidade de vida.

As iniciativas foram organizadas em programas permanentes, com foco em educação ambiental, conscientização, participação comunitária e valorização do território.

Educação ambiental e conscientização

A educação ambiental é um dos principais pilares da atuação social da Tubarão Saneamento. Em 2025, as ações priorizaram a formação de crianças, jovens e multiplicadores, promovendo conhecimento sobre o uso responsável da água, o funcionamento dos sistemas de saneamento e a preservação dos recursos hídricos. As atividades contribuíram para ampliar a conscientização e estimular atitudes responsáveis no dia a dia.

Indicadores de educação ambiental – 2025

Ações educativas realizadas:	77
Pessoas diretamente impactadas:	Aproximadamente 1.600
Instituições atendidas (escolas, entidades e organizações):	37

Esses números refletem o compromisso com a formação de cidadãos mais conscientes sobre o uso da água, o funcionamento dos sistemas de saneamento e a preservação dos recursos hídricos.



Ações Realizadas

Visitas técnicas à ETA e à ETE

Público: estudantes, professores e grupos comunitários
Resultado: 14 escolas atendidas; 1.450 estudantes impactados

Programa educativo em escolas

Público: alunos do ensino fundamental e médio
Resultado: 14 escolas atendidas; 1.450 estudantes impactados

Campanhas de uso consciente da água

Público: população em geral
Resultado: 4 campanhas realizadas

Participação em eventos comunitários e datas ambientais

Público: comunidade local
Resultado: 11 eventos apoiados

Programa Gordura Não Cabe na Rede

Público: moradores de áreas atendidas pela rede
Resultado: 9 ações realizadas | 130 pessoas orientadas

Produção de conteúdos educativos e informativos

Público: clientes e comunidade digital

Programa Portas Abertas ETA e ETE

Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve a realização de visitas orientadas à Estação de Tratamento de Água (ETA) e à Estação de Tratamento de Esgoto (ETE). As visitas permitiram que estudantes e grupos comunitários compreendessem, na prática, as etapas do tratamento e a importância da infraestrutura de saneamento para a saúde pública e o meio ambiente.

Visitas realizadas: 25 | Participantes: 429





Atuação socioambiental em escala real – 2025

Educação ambiental, diálogo comunitário e presença territorial ao longo do ano.

Ações Educativas Realizadas: **77**
 Pessoas diretamente impactadas: **1.583** ▶ Total **3.264**
 Visitas Domiciliares: **1.681**

A atuação socioambiental de 2025 foi marcada por presença constante, ações educativas estruturadas e diálogo direto com a comunidade, integrando saneamento, educação e responsabilidade ambiental.

Campanhas de orientação e conscientização

Ao longo de 2025, foram desenvolvidas campanhas educativas com foco em temas essenciais para o saneamento e a qualidade de vida da população. As campanhas utilizaram diferentes canais de comunicação para ampliar o alcance das mensagens e orientar a comunidade de forma clara e acessível.

Temas abordados:

- Uso responsável da água
- Importância da ligação correta à rede de esgoto
- Destinação adequada de resíduos
- Prevenção de entupimentos e extravasamentos
- Preservação dos corpos hídricos

Campanhas realizadas: 4

Relacionamento com a comunidade

O relacionamento com a comunidade foi conduzido de forma próxima e contínua, com foco em dialogar, orientar e esclarecer dúvidas sobre os serviços prestados. A atuação direta contribuiu para fortalecer a confiança da população e ampliar o entendimento sobre o papel do saneamento no desenvolvimento da cidade.



Destaques de relacionamento – 2025

- Atendimento a demandas comunitárias
- Apoio institucional a ações educativas e ambientais
- Presença em atividades comunitárias e eventos locais
- Comunicação clara sobre obras, intervenções e melhorias nos sistemas

Meio ambiente e sustentabilidade na prática

A responsabilidade ambiental está integrada à operação do saneamento. Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve práticas voltadas à redução de impactos ambientais, ao uso eficiente de recursos e ao atendimento às normas ambientais vigentes.

As ações incluem:

- Monitoramento ambiental contínuo
- Destinação adequada de resíduos operacionais
- Controle do efluente tratado antes do lançamento nos corpos hídricos
- Adoção de boas práticas ambientais nos processos operacionais

Síntese do capítulo: Em 2025, a Tubarão Saneamento consolidou sua atuação socioambiental por meio de ações educativas, campanhas de orientação e relacionamento direto com a comunidade, ampliando o entendimento da população sobre o saneamento e reforçando seu papel na proteção ambiental e na qualidade de vida da cidade.



**GESTÃO COMERCIAL
E ATENDIMENTO AO
CLIENTE**

**Serviços eficientes
começam com
informação clara e
atendimento acessível.**



Serviços mais próximos, ágeis e acessíveis

Modernização dos canais, ampliação do atendimento digital e fortalecimento do relacionamento com os clientes.

A gestão comercial é o principal elo entre a Tubarão Saneamento e seus clientes. Em 2025, a concessionária avançou na modernização dos canais de atendimento, na ampliação do acesso aos serviços e na qualificação dos processos, sempre com foco na praticidade, na transparência e na melhoria da experiência do cliente.

As ações buscaram facilitar o dia a dia da população, oferecendo múltiplas formas de atendimento e ampliando o acesso à informação sobre os serviços prestados.

Atendimento ao cliente em números (2025)

Os dados refletem a importância de um atendimento estruturado, ágil e resolutivo para a satisfação dos clientes.

Clientes atendidos:

Área urbana: **104.777**
Área rural: **6.325**

Canais de atendimento ativos:

Área Atendimento presencial, telefone, WhatsApp, site e aplicativo

Demandas mais recorrentes:

Segunda via de fatura, esclarecimentos sobre consumo, solicitações técnicas, novas ligações e informações sobre obras.



Indicadores comerciais – 2025

Resultado

Leituras realizadas	406.327
Recadastramento de unidades	12.570
Análises de excesso de consumo	4.797
Novas economias geradas	1.485
Total de economias ativas	54.326
Novas ligações realizadas	629
Total de ligações ativas	34.147

Indicadores de atendimento – 2025

Resultado

Total de atendimentos realizados	59.665
Atendimentos via WhatsApp	24.644
Atendimentos presenciais	22.150
Atendimentos digitais (site e app)	222
Atendimentos telefônicos	12.649

Tempo médio de resposta

Tempo médio

Canal	
Balcão	00:08:10
WhatsApp	00:42:41
Telefone	00:00:27

Esses indicadores refletem a integração entre atendimento, operação e controle comercial, garantindo maior precisão nas informações e melhoria contínua na experiência do cliente.

Evolução dos canais de atendimento

Atendimento digital: mais autonomia para o cliente

Em 2025, a Tubarão Saneamento expandiu significativamente os serviços digitais, oferecendo mais autonomia e comodidade aos clientes. O fortalecimento dos canais digitais reduziu a necessidade de deslocamento e agilizou a resolução de demandas.

Principais avanços:

- Consolidação do atendimento via WhatsApp
- Ampliação dos serviços disponíveis no site institucional
- Lançamento do aplicativo oficial, permitindo acesso rápido a serviços e informações

Relacionamento territorial e comunicação de proximidade

Além dos canais formais de atendimento, a Tubarão Saneamento fortaleceu, em 2025, a atuação territorial por meio das comunidades organizadas por bairros. Esse canal aproximou a concessionária da população, permitindo comunicação direta, orientações preventivas, esclarecimento de dúvidas e divulgação ágil de informações sobre obras, manutenções e serviços, tornando o relacionamento mais próximo e efetivo.

Comunicação por bairros: Comunica, Tubarão

Em 2025, a Tubarão Saneamento ampliou a comunicação de proximidade por meio de comunidades organizadas por bairros, fortalecendo o relacionamento direto com a população. A iniciativa permitiu informar de forma ágil sobre obras, manutenções e serviços, além de orientar moradores e esclarecer dúvidas relacionadas à operação no território.

O programa Comunica, Tubarão utiliza comunidades no WhatsApp como canal oficial de comunicação, organizadas por bairro e destinadas ao envio de comunicados oficiais, garantindo clareza, objetividade e transparência nas informações compartilhadas.

Essa estratégia contribuiu para antecipar orientações, reduzir impactos operacionais na rotina dos moradores e aproximar a concessionária da comunidade de forma estruturada e eficiente.

Como participar

Acessar: tubaraosaneamento.com.br/comunicatubarao

Selecionar o bairro de interesse e ingressar na comunidade correspondente.

Aplicativo Tubarão Saneamento

Além dos canais formais de atendimento, a Tubarão Saneamento fortaleceu, em 2025, a atuação territorial por meio das comunidades organizadas por bairros. Esse canal aproximou a concessionária da população, permitindo comunicação direta, orientações preventivas, esclarecimento de dúvidas e divulgação ágil de informações sobre obras, manutenções e serviços, tornando o relacionamento mais próximo e efetivo.



Atendimento presencial e humanizado

Além dos canais formais de atendimento, a Tubarão Saneamento fortaleceu, em 2025, o atendimento presencial seguindo como um pilar importante da gestão comercial, especialmente para clientes que preferem o contato direto ou necessitam de orientações específicas. A integração entre os canais garante consistência e qualidade no atendimento.

Em 2025, o atendimento presencial manteve foco em:

- Clareza nas informações
- Agilidade no encaminhamento de solicitações
- Atendimento humanizado e resolutivo

No mesmo período, também foram realizadas melhorias na estrutura de apoio ao atendimento, como a implantação de espaço com banheiro e chuveiro na unidade comercial, proporcionando melhores condições para as equipes de campo e refletindo positivamente na qualidade do atendimento prestado.

Comunicação clara e preventiva: A gestão comercial atuou de forma integrada à área de comunicação, promovendo ações informativas sobre obras, manutenções, alterações operacionais e orientações gerais. Essa atuação preventiva contribuiu para reduzir dúvidas, evitar transtornos e fortalecer a relação de confiança com os clientes.

Qualidade do serviço e melhoria contínua: O acompanhamento das demandas, reclamações e sugestões recebidas ao longo de 2025 permitiu ajustes nos processos e a identificação de oportunidades de melhoria. A análise contínua das informações reforça a busca por eficiência operacional e por um atendimento cada vez mais alinhado às expectativas da população.

Pesquisa de satisfação do cliente: O acompanhamento sistemático da satisfação dos clientes foi um instrumento relevante para a melhoria contínua dos serviços. Em 2025, a concessionária realizou 14.601 pesquisas de satisfação, com 94,7% de avaliações classificadas como Bom ou Ótimo, refletindo a percepção positiva da população quanto à clareza das informações, à qualidade do atendimento e à resolutividade das demandas.

Síntese do capítulo: Em 2025, a gestão comercial da Tubarão Saneamento avançou na modernização dos canais, fortaleceu o atendimento digital e presencial, ampliou o relacionamento territorial e qualificou a experiência do cliente, com indicadores positivos de satisfação, agilidade e acesso à informação.



**GESTÃO
DE PESSOAS**

**Pessoas preparadas
garantem a
continuidade de um
serviço essencial.**



Pessoas preparadas fazem o saneamento acontecer

Estrutura organizacional, desenvolvimento profissional e valorização das equipes como base da operação.

A operação do saneamento depende diretamente de equipes qualificadas, comprometidas e alinhadas aos objetivos da concessão. Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve o foco no fortalecimento da gestão de pessoas, investindo em estrutura organizacional, desenvolvimento profissional, valorização das equipes e melhoria contínua do ambiente de trabalho. A gestão de pessoas é tratada como elemento estratégico para a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados à população.

Estrutura organizacional e equipes

Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve uma estrutura organizacional compatível com a complexidade da operação dos sistemas de água e esgoto, assegurando equipes multidisciplinares atuando nas áreas administrativa, comercial, operacional e técnica.

A organização interna favoreceu a integração entre áreas, a agilidade na tomada de decisão e a continuidade dos serviços, mesmo em situações de maior demanda operacional.

Indicadores de pessoas – 2025

Total de colaboradores: **150**
Pessoas com deficiência: **3**
Jovens aprendizes: **4**
Efetivos: **150**

Áreas de atuação:

administrativa, comercial, operacional e técnica

Desenvolvimento e capacitação profissional

O desenvolvimento das equipes é um dos pilares para a eficiência e a segurança da operação. Ao longo de 2025, foram realizados treinamentos técnicos, operacionais e administrativos, voltados à atualização de conhecimentos, padronização de procedimentos e atendimento às exigências legais e normativas.

As ações de capacitação contribuíram diretamente para a melhoria dos processos internos, para a redução de riscos operacionais e para o fortalecimento da atuação das equipes em campo e nas áreas de apoio. Em 2025, os investimentos em treinamento e desenvolvimento totalizaram R\$ 124.601,00, com média aproximada de 42 horas de capacitação por colaborador, reforçando o compromisso com a qualificação técnica e o desenvolvimento contínuo das equipes.

Capacitação em números

Horas de treinamento realizadas: **6.235 horas**
Número total de participações em treinamentos ao longo do ano: **1.493**
Treinamentos aplicados: **87**

Foco da capacitação

- Atualização técnica e operacional
- Padronização de procedimentos
- Aperfeiçoamento de processos internos
- Atendimento às exigências legais e normativas
- Desenvolvimento de competências individuais e coletivas

Plano de cargos, salários e desenvolvimento

Em 2025, o plano de cargos e salários seguiu como instrumento estruturante da gestão de pessoas, estabelecendo critérios claros para progressão, reconhecimento e alinhamento entre responsabilidades, desempenho e crescimento profissional.

A política contribuiu para a retenção de talentos, para a motivação das equipes e para a construção de um ambiente organizacional mais estável, previsível e orientado ao desenvolvimento profissional.

Clima organizacional e ambiente de trabalho

A atenção ao clima organizacional integra a gestão de pessoas da Tubarão Saneamento. Em 2025, foram adotadas ações voltadas ao fortalecimento do diálogo interno, à melhoria do ambiente de trabalho e ao estímulo ao senso de pertencimento das equipes. As iniciativas de integração, comunicação interna e acompanhamento das equipes contribuíram para relações mais colaborativas e para o engajamento dos colaboradores.



Ações internas e valorização das equipes

Ao longo de 2025, a Tubarão Saneamento desenvolveu ações internas voltadas ao fortalecimento do clima organizacional, à valorização das equipes e à promoção do bem-estar no ambiente de trabalho. As iniciativas contemplaram datas comemorativas, ações de integração, campanhas de conscientização e momentos de reconhecimento, contribuindo para o engajamento dos colaboradores e o fortalecimento da cultura organizacional. | **Ações internas realizadas em 2025: 12**

Saúde, bem-estar e qualidade de vida

Além dos programas formais de saúde ocupacional e segurança do trabalho, a Tubarão Saneamento incentivou práticas voltadas ao bem-estar e à qualidade de vida no ambiente profissional. O cuidado com as pessoas reflete diretamente na segurança da operação, na continuidade dos serviços e na qualidade do atendimento prestado à população.

Auxílio Educação como política estruturante

Como parte da política de desenvolvimento profissional, a concessionária manteve o programa de auxílio educação. Em 2025, **15 colaboradores receberam incentivo para graduação, especialização ou cursos técnicos, com investimento de R\$ 34.421,00**, estimulando o crescimento individual alinhado às necessidades da operação.

Programa de Gestão e Liderança (PGVE)

Em 2025, cinco colaboradores participaram do Programa de Gestão e Vivência Empresarial (PGVE), voltado ao desenvolvimento de competências de liderança, gestão e visão estratégica, contribuindo para a formação de lideranças alinhadas à sustentabilidade e à inovação na gestão da concessão.

Atualização técnica e troca de experiências

A Tubarão Saneamento incentivou a participação de colaboradores em feiras, congressos e eventos técnicos ao longo de 2025, promovendo atualização profissional, troca de experiências e incorporação de boas práticas à operação.

Exemplos de eventos com participação institucional:

- Fenasan
- IFAT Brasil
- Concarh
- Congresso Brasileiro de Manutenção e Gestão de Ativos
- Eventos de SST, gestão de pessoas e comunicação



Saúde emocional e campanhas de conscientização

Em 2025, a gestão de pessoas também contemplou ações voltadas à saúde emocional e à conscientização, com campanhas temáticas ao longo do ano. As iniciativas abordaram temas como saúde mental, prevenção à violência contra a mulher, saúde da mulher e saúde do homem, reforçando o cuidado integral com os colaboradores.

Síntese do capítulo: Em 2025, a gestão de pessoas da Tubarão Saneamento esteve alinhada às demandas da concessão, com equipes estruturadas, investimentos em capacitação, desenvolvimento profissional, ações internas de valorização e iniciativas voltadas ao bem-estar, fortalecendo a cultura organizacional e a eficiência operacional.





**GESTÃO
ADMINISTRATIVA
E FINANCEIRA**

**Planejamento e
responsabilidade
sustentam a eficiência
da operação.**



Base de gestão para uma operação eficiente

Planejamento, controle de recursos e suporte estruturado às áreas operacionais.

A gestão administrativa e financeira sustenta o funcionamento regular e seguro dos serviços de saneamento. Em 2025, a Tubarão Saneamento manteve atuação orientada pela organização interna, pelo controle dos recursos e pelo suporte permanente às áreas operacionais, assegurando previsibilidade, conformidade e capacidade de investimento ao longo do ciclo da concessão.

A atuação administrativa e financeira foi conduzida com base em critérios técnicos, planejamento e conformidade com as exigências contratuais, regulatórias e legais aplicáveis à prestação dos serviços públicos de saneamento.

Gestão administrativa e infraestrutura de apoio

Ao longo de 2025, a área administrativa atuou de forma integrada às demais áreas da concessionária, oferecendo suporte direto às operações de campo, às áreas técnicas, comerciais e institucionais.

Foram realizadas melhorias nas instalações físicas da empresa, incluindo serviços de pintura, roçadas, manutenção de cercas, gradeamento de reservatórios de água, adequações de iluminação e higienização de caixas d'água, bebedouros e sistemas de ar-condicionado, contribuindo para melhores condições de trabalho, segurança e conservação do patrimônio.

Principais frentes de atuação:

- Gestão de contratos e fornecedores
- Apoio logístico às operações de campo
- Controle patrimonial e gestão de ativos
- Organização e padronização de processos internos
- Atendimento às demandas regulatórias, fiscalizações e auditorias

Tecnologia da Informação e digitalização de processos

Em 2025, a área de Tecnologia da Informação passou por avanços relevantes, fortalecendo a infraestrutura tecnológica e os sistemas de apoio à operação.

Principais investimentos e ações

- Aquisição de celulares, desktops e notebooks
- Modernização da infraestrutura de servidores da ETA, ETE e área Comercial
- Aquisição de novos nobreaks
- Aquisição de trinta e cinco licenças vitalícias do Microsoft Office
- Renovação de licenças de softwares operacionais e técnicos (AutoCAD, Civil 3D, WaterCAD, Project, ArcGIS, Adobe Photoshop e Illustrator)
- Implementação do sistema IDoc, para gestão documental e fluxos digitais
- Atualização e migração do sistema TOTVS Protheus
- Implementação de sistema appliance para controle de acesso à internet na ETE
- Ampliação do sistema de monitoramento por câmeras, com aquisição de equipamentos NVR

Atendimento de TI

Chamados atendidos em 2025: **94,74%**

Essas ações ampliaram a segurança da informação, a eficiência dos processos internos e a confiabilidade dos sistemas críticos da operação.

Gestão de estoque e almoxarifado

Em 2025, foi realizada a reestruturação do almoxarifado de CAPEX, com a internalização do estoque após a rescisão de contrato de locação externa. A medida permitiu maior controle, redução de custos e otimização logística.

Acuracidade dos estoques: 99,10%



Compras e contratos

A gestão de compras e contratos teve papel estratégico no controle de recursos e no suporte às áreas operacionais.

Patrimônio, frota e equipamentos

Em 2025, a Tubarão Saneamento investiu na ampliação, renovação e recuperação de sua frota e de equipamentos operacionais, assegurando maior eficiência, segurança e confiabilidade nas atividades de campo.



Principais aquisições e melhorias

- Construção de sala de almoxarifado de CAPEX
- Aquisição de tendas e tablados para área de vivência
- Aquisição de dois caminhões valetadeiras
- Aquisição de veículos leves (Polo, Kangoo, Strada e Argo)
- Aquisição de duas motocicletas
- Recuperação geral de dois caminhões basculantes

Gestão financeira e planejamento de recursos

A gestão financeira em 2025 foi conduzida com foco no equilíbrio econômico-financeiro da concessão e no planejamento dos investimentos necessários à manutenção e ampliação dos sistemas.

Investimento total em 2025 | R\$ 43.855.381,00

- Investimentos em sistemas de água: **R\$ 6.305.691,00**
- Investimentos em sistemas de esgoto: **R\$ 31.066.100,00**
- Investimentos em tecnologia, equipamentos e segurança operacional: **R\$ 2.803.157,00**
- Investimentos em pessoas: **R\$ 3.680.433,00**

Governança e conformidade

A Tubarão Saneamento manteve práticas de governança alinhadas às normas legais e regulatórias, com controles internos e acompanhamento sistemático das obrigações da concessão, reforçando a transparência, a confiabilidade das informações e a segurança jurídica da operação.

Síntese do capítulo: Em 2025, a gestão administrativa e financeira da Tubarão Saneamento assegurou suporte estruturado à operação, controle dos recursos, modernização tecnológica, eficiência logística e capacidade de investimento, garantindo a continuidade dos serviços essenciais e a sustentabilidade da concessão.





**COMUNICAÇÃO,
TRANSPARÊNCIA E
RELACIONAMENTO
INSTITUCIONAL**

Informação clara fortalece a confiança

Comunicação acessível, preventiva e integrada à operação, ao atendimento e às obras



**Escaneie e veja as
nossas campanhas!**



A comunicação é parte essencial da prestação dos serviços de saneamento. Em 2025, a Tubarão Saneamento conduziu uma atuação estruturada, clara e orientada ao serviço, com foco em informar, orientar e explicar à população as atividades operacionais, obras, manutenções, melhorias nos sistemas e canais de atendimento disponíveis.

A comunicação atuou de forma integrada à operação e ao atendimento ao cliente, contribuindo para a antecipação de informações, a redução de dúvidas, a organização da rotina da população e o fortalecimento da relação de confiança com a comunidade.

Comunicação com o cliente

Ao longo de 2025, diferentes canais foram utilizados para garantir acesso rápido e confiável à informação, especialmente em situações de obras, manutenções, intervenções emergenciais e serviços programados.

Comunicação em números – 2025

Os indicadores demonstram aintensidade, o alcance e a efetividade da comunicação ao longo do ano:

Canais utilizados

- Site institucional
- Redes sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn e YouTube)
- Atendimento via WhatsApp
- Comunicados diretos aos clientes
- Materiais informativos e educativos



Engajamento das postagens: **94,59%** maior que em 2024
Comunicados operacionais e preventivos: **74**
Manutenções emergenciais comunicadas: **206**
Releases produzidos: **70**

Crescimento dos canais digitais



Instagram
4.484 novos seguidores (+18,12%)



Facebook
352.601 visualizações (+905,59%)



Google Business
Visualizações no Maps: **4.658** (+135,37%) | Solicitações de rota: **2.121** (+144,64%)



LinkedIn
558 novos seguidores (+2.557,14%)



YouTube
Mais de **350 mil** visualizações
307 novos inscritos (+21,4%)

Campanhas institucionais e informativas – 2025

As campanhas desenvolvidas ao longo do ano tiveram caráter informativo, educativo e de orientação ao serviço, sem viés promocional. Essas ações ampliaram o entendimento da população sobre o funcionamento do saneamento e contribuíram para reduzir impactos na rotina dos clientes.

Principais campanhas realizadas

- Aniversário da Tubarão Saneamento (13 anos): valorização do serviço público prestado diariamente
- Dia Mundial da Água: conscientização sobre uso responsável e preservação do recurso
- Campanhas de inadimplência
- Semana do Cliente
- Regularização para início de 2026
- Divulgação do Aplicativo Tubarão Saneamento
- Comunicação de obras, manutenções e intervenções operacionais

Comunicação de obras e informação preventiva

Em 2025, a comunicação teve papel central na explicação de obras e serviços, com materiais visuais e conteúdos explicativos sobre etapas de execução, prazos e impactos temporários.

Destaques:

- Placas informativas em obras
- Conteúdos explicativos sobre repavimentação em duas etapas
- Stories e materiais digitais sobre andamento de intervenções

Integração digital e ampliação do acesso

O lançamento do Aplicativo Tubarão Saneamento marcou um avanço importante na comunicação e no atendimento digital em 2025. O aplicativo permite consulta de débitos, emissão de segunda via, solicitação de serviços, comunicação de ocorrências e acesso rápido às informações.

Alinhamento de comunicação e preparação institucional


Em dezembro de 2025, foi realizado um programa de media training com todos os gestores, voltado ao alinhamento da comunicação institucional, à qualificação do discurso técnico e à preparação das lideranças para a relação com a comunidade, imprensa e públicos estratégicos.

A iniciativa contribuiu para padronizar mensagens, ampliar a segurança na comunicação e integrar a comunicação à gestão e à prestação do serviço público.

Em 2025, a comunicação da Tubarão Saneamento atuou de forma integrada à operação, ao atendimento e às obras, com campanhas informativas, comunicação preventiva, forte presença digital e ações estruturadas de alinhamento institucional, fortalecendo a transparência, a confiança e o entendimento da população sobre os serviços de saneamento.



   @tubaraosaneamento |  www.tubaraosaneamento.com.br

 Rua Altamiro Guimarães, 685, Centro, Tubarão/SC

 0800 648 9596 |  (48) 3052-7400 |  (48) 99168-5827