



*100 primeiros dias
de atuação da
Águas de Palhoça*



Sobre este

Relatório

Este relatório tem como objetivo apresentar um panorama das ações realizadas nos primeiros 100 dias de operação da empresa Águas de Palhoça, parte do grupo Aegea, na cidade de Palhoça, em Santa Catarina. A empresa venceu a licitação para gerir os serviços de abastecimento de água e esgoto por 30 anos, e desde 01º/12/2024 iniciou um Plano de 100 dias com diversas melhorias na infraestrutura e atendimento, beneficiando mais de 220 mil pessoas com um investimento de cerca de R\$ 6,3 milhões. Durante este período, a empresa tem se empenhado em promover uma série de melhorias e inovações essenciais para a otimização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na região.

Entre as iniciativas destacadas estão a ampliação e melhorias da rede de distribuição de água, a revitalização das estações de tratamento de água e esgoto, a implantação de uma ETA móvel na região da Praia de Fora, além da implantação de sistemas de monitoramento operacional avançados. Essas ações visam garantir não apenas a qualidade dos serviços prestados à população, mas também a sustentabilidade e eficiência dos processos, alinhando-se aos compromissos da Águas de Palhoça com o desenvolvimento local e a melhoria da infraestrutura urbana.

Este relatório documenta essas atividades de forma a evidenciar os primeiros resultados alcançados, os desafios superados e as estratégias adotadas para proporcionar à população de Palhoça um sistema de saneamento básico moderno, eficiente e comprometido com a qualidade de vida dos seus moradores.



Principais *ações*

OPERAÇÃO VERÃO

Durante a alta temporada, a empresa enfrentou aumento expressivo na demanda por água. Para atender a esse desafio, foram instaladas ETA móvel, reservatórios móveis, geradores de energia e realizados mais de 170 serviços com caminhões-pipa, distribuindo mais de 2 milhões de litros de água. Intervenções subaquáticas para melhorias na captação de água também foram feitas para garantir o abastecimento nas praias mais movimentadas.

REDUÇÃO TARIFÁRIA E RECURSOS PARA O MUNICÍPIO

Desde dezembro de 2024 os usuários foram beneficiados com uma redução de 15% nas

tarifas de água e esgoto. Por meio do pagamento da Outorga prevista na licitação, já foram repassados R\$ 59,6 milhões à prefeitura, com mais R\$ 178,8 milhões previstos até 2027.

CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS (COI)

Investimentos em tecnologia estão sendo aplicados para otimizar a gestão dos serviços. Estão sendo implantados dispositivos de monitoramento e softwares avançados no COI, com foco na automação, inteligência artificial e IoT para aumentar a eficiência, reduzir perdas e melhorar o atendimento.

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A nova loja na região Central foi inaugurada com infraestrutura moderna. A loja da Pinheira foi reestruturada. Foi criado um sistema integrado de atendimento

remoto e presencial, incluindo canais como 0800, WhatsApp, redes sociais e ouvidoria. Nesses 100 dias, mais de 20.000 atendimentos foram realizados.

REVITALIZAÇÃO DE ESTRUTURAS

Foram realizados serviços de pintura, limpeza, roçada e capina, instalação de guarda-corpos e corrimão em 9 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) e 2 Estações de Tratamento de Água (ETA), valorizando esses ativos e ampliando a segurança dos colaboradores.

Saiba tudo o que fizemos
para melhorar o
*abastecimento
de água*



Volume de água
distribuído:

+6,7 milhões
de m³ de água



Volume de água
distribuído através de
caminhões pipas:

+2.000 m³
de água



Caminhões pipas
entregues

170



Conserto de
vazamentos em
cavalete/ramal:

4.455



Conserto de
vazamentos em
rede/adutora:

528



Implantação de

35

pontos de
monitoramento da
pressão em tempo real



Instalação de ETA móvel

A instalação de uma ETA Móvel com sistema completo de tratamento convencional proporcionou um aumento da capacidade de produção em 20 l/s, trazendo maior segurança hídrica e operacional para a região da Praia de Fora.

[Clique para assistir](#)



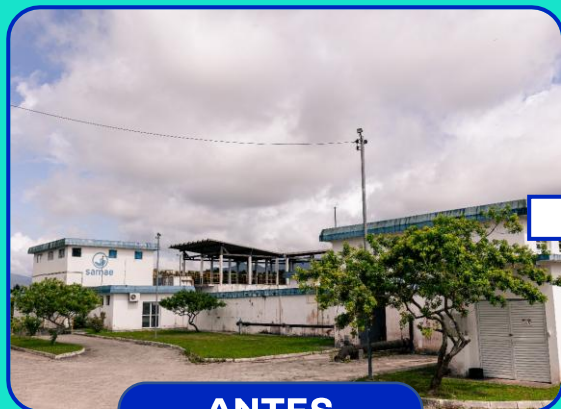
Instalação de Reservatório móvel

De maneira a garantir a reservação e o abastecimento de água na região da Pinheira e do bairro Bela Vista, principalmente durante os dias de maior consumo, foram instalados dois reservatórios móveis de 70 mil litros, reduzindo a ocorrência de desabastecimento e garantindo a pressão mais constante nesses setores.

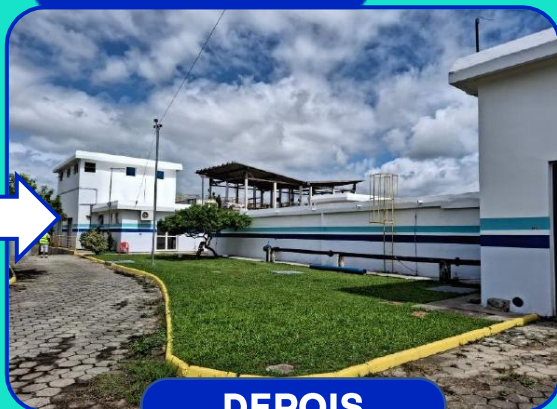
[Clique para assistir](#)



Estação de
Tratamento de Água
ETA Morretes



ANTES



DEPOIS

A empresa tem realizado diversas melhorias na ETA Morretes. Entre as ações, destacam-se:

- ✓ revitalização da estrutura, com limpeza, impermeabilização e pintura
- ✓ recuperação de guarda-corpo
- ✓ troca do meio filtrante nos filtros da estação
- ✓ instalação de um inversor de frequência na Estação de Recalque de Água Tratada (ERAT)
- ✓ contratação de serviço de roçada mensal

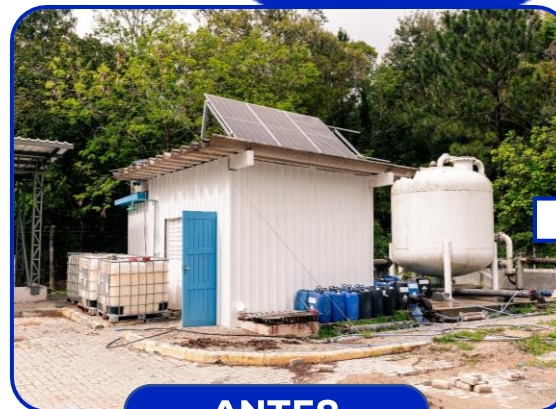
Essas ações são essenciais para garantir a qualidade do serviço prestado à população e fortalecer a confiança da comunidade na nova gestão.

Revitalizações

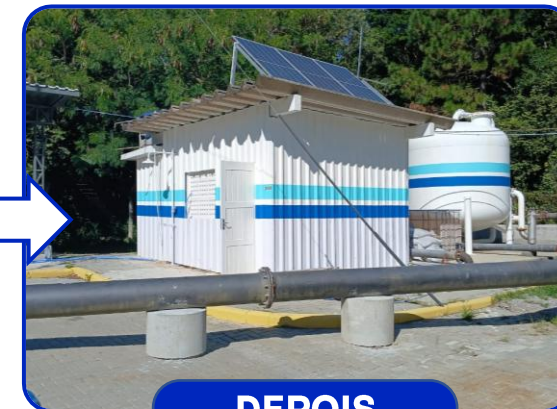
e melhorias nas estruturas



Estação de
Tratamento de Água
ETA Praia de Fora



ANTES



DEPOIS

A ETA Praia de Fora também passou por uma completa revitalização, que incluiu:

- ✓ limpeza das superfícies
- ✓ impermeabilização do telhado
- ✓ pintura de todas as estruturas
- ✓ instalação de corrimão e grades de proteção
- ✓ contratação de serviço de roçada mensal

Tudo isso visa garantir a oferta de serviços com qualidade, eficiência, atendendo melhor a população, garantindo segurança e melhores condições de trabalho para o colaborador.



Para resolver a constante falta de energia **foram instalados 3 geradores**: um na ETA Morretes, um na ETA Praia de Fora e um no reservatório móvel da Pinheira.

CRONOGRAMA DE DESCARGAS DE REDE

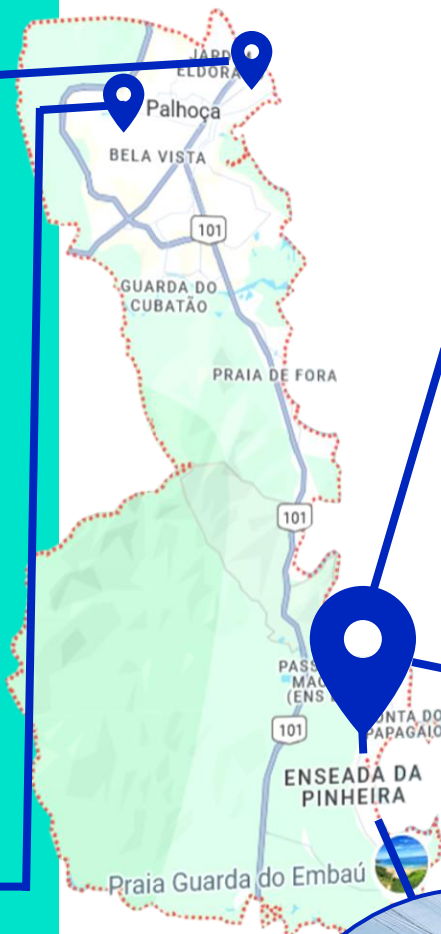
Historicamente algumas localidades de Palhoça apresentavam reclamações de falta d'água recorrentes devido à obstrução de ramais e peneiras de hidrômetros com sujeiras, principalmente os bairros Ponte do Imaruim, Praia de Fora, Barra do Aririú, Caminho Novo e Centro.

Para minimizar esse transtorno foram instaladas algumas descargas de rede que permitem a limpeza da rede de abastecimento de água e evitam o acúmulo de sedimentos.

Para garantir que estas descargas sejam efetivamente utilizadas com frequência e durante um período controlado, foi elaborado um cronograma de descargas programadas.

PLANO DE AÇÃO NO LOTEAMENTO JARDINS III

O cadastro do loteamento foi atualizado através de um levantamento em campo e da identificação de registros e descargas. Foram feitas campanhas de levantamento de pressão para fornecer dados para a modelagem hidráulica. Para identificar vazamentos não visíveis foi realizado o serviço de geofonamento em toda a extensão de rede de água do loteamento, na qual foram identificados e reparados 4 vazamentos.



A Enseada da Pinheira recebeu duas interligações para melhoria do sistema de abastecimento de água.

A primeira consistiu na interligação da adutora de água tratada que abastecerá a região do mar aberto, acima da subestação da CELESC, com a Estação de Tratamento de Água (ETA) e na instalação de uma ventosa DN 400 na adutora, garantindo o bom funcionamento do sistema.

A segunda ação envolveu a execução de uma nova adutora para reforçar o abastecimento na região do mar aberto, abaixo da subestação da CELESC, que sofria com baixa pressão devido ao subdimensionamento do sistema atual. Com a interligação da adutora com a rede existente da região, foi possível melhorar a distribuição e a pressão da água nessa área.

Em um investimento de quase 5 milhões de reais, a Pinheira recebeu uma extensão de 27 km de rede de água, o que proporcionou 201 novas ligações já executadas e 1800 a serem realizadas ainda em 2025.

A obra utilizou o Método Não Destrutivo (MND), o que minimizou os impactos causados nas ruas e calçadas durante a execução dos serviços.



Clique
para
assistir

Melhorias

de rede e operação

Algumas melhorias de rede foram realizadas durante esses 100 primeiros dias, incluindo a extensão de redes, o abastecimento de novas residências e o aumento de pressão.

No Alto Aririú, uma extensão de 100 metros garantiu o abastecimento de 15 residências.

Já no Aririú da Formiga, a Rua Servidão João Severino Machado enfrentava problemas de baixa pressão, especialmente nas últimas casas. Para solucionar, a concessionária substituiu 60 metros de tubulação, adequando a rede. Com essa intervenção foi possível aumentar a pressão de água em toda a rua, garantindo o abastecimento para todas as residências.



Deslocamento de rede | Alto Aririú



Extensão de rede | Alto Aririú



Adequação de rede | Aririú de Formiga



Bela Vista

Foi instalado um registro de manobra, que permite isolar trechos para manutenção ou reparos, evitando que a interrupção afete todo o bairro. Além disso, facilita a gestão de emergências e melhora a eficiência dos trabalhos, contribuindo para a satisfação da comunidade.



Barra do Aririú e Caminho Novo

Em ambos os bairros, onde havia constantes reclamações de falta d'água, foram instalados registros de descarga na rede. O dispositivo permite a limpeza e manutenção do sistema de abastecimento, garantindo a qualidade da água fornecida. Além disso, ajuda a controlar o fluxo de água durante intervenções, prevenindo interrupções no abastecimento e minimizando impactos na comunidade.

Monitoramento

operacional

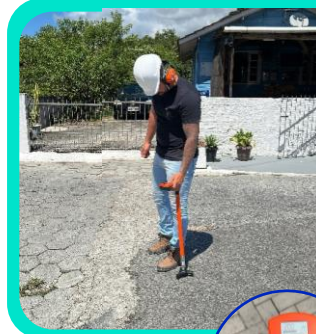
A Aegea Santa Catarina tem se destacado nas ações estratégicas para combater a perda de água, um problema que afeta o sistema de abastecimento e compromete os recursos hídricos disponíveis. Em Palhoça, o trabalho já começou! O monitoramento operacional permite maior eficiência no abastecimento de água do município e é uma etapa importante no desafio de reduzir as perdas.



Foram instalados 35 **dataloggers** para monitoramento em tempo real das pressões dos sistemas de abastecimento de água: Central, Praia de Fora e Pinheira. Dez antenas garantem a cobertura de sinal em toda a área e os equipamentos foram estrategicamente posicionados, permitindo o controle operacional e celeridade em casos de reparo de vazamento de rede.



DATALOGGER: dispositivo eletrônico que registra e monitora dados em tempo real.



Foi adquirido um aparelho para **geofonamento**, que já vem sendo utilizado pela concessionária. Ele facilita a detecção de vazamentos não visíveis, garantindo maior celeridade em casos de reclamação de falta d'água por vazamentos ou obstruções. Além disso, minimiza os danos nas vias, já que não é necessário escavar para verificar a rede.



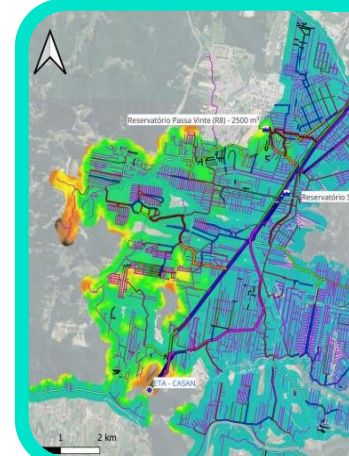
GEOFONE: aparelho que permite a detecção de vazamentos não visíveis.



Para permitir o controle do volume produzido na Estação de Tratamento de Água (ETA) Morretes e o cálculo do índice de perdas, o **macromedidor eletromagnético** de inserção foi calibrado e ativado.



A Regional SC possui um Centro de Controle Operacional (CCO), que monitora os sistemas. Palhoça também será monitorada pelo supervisor, que permite identificar como o sistema está se comportando através das informações de vazão e pressão de diversos componentes do sistema.



Uma **modelagem hidráulica** dos sistemas está em desenvolvimento para facilitar os serviços de operação, identificar as fragilidades, auxiliar nos estudos de melhorias e na criação de um plano de combate às perdas.

Saiba tudo o que fizemos
para melhorar o
*tratamento
de esgoto*



Volume de esgoto
coletado e tratado:

+545 mil
m³ de esgoto



Limpeza
preventiva em
Elevatórias:

857



Desobstrução de
redes coletoras:

201

Revitalizações

e melhorias nas estruturas das ETEs

Foram realizadas diversas ações de revitalização nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), com o objetivo de melhorar a infraestrutura, garantir maior segurança, aumentar a durabilidade dos equipamentos e otimizar as condições de trabalho dos colaboradores.

As intervenções incluíram a pintura de todas as estruturas, impermeabilização dos tanques, instalação de guarda-corpos para maior segurança, troca de alambrado nos portões, além da substituição de telhados em algumas casas de comando e de produtos químicos, para evitar infiltrações e danos aos equipamentos eletromecânicos. Em algumas ETEs, também foi feita a remoção de entulhos e a recuperação de corrimões, melhorando ainda mais a segurança e a funcionalidade dos espaços. Além disso foi contratado um serviço de roçada mensal para todas elas.

A **ETE Nova Palhoça** ganhou a substituição de quatro atuadores, equipamentos essenciais no controle e automação dos processos de tratamento.

Já as **ETEs Terra Nova e Porto das Águas**, que não possuíam bombas dosadoras, receberam esse equipamento essencial no processo de desinfecção do efluente final.

A **ETE Bela Vista** se encontra em fase final do processo de revitalização.



ANTES

DEPOIS



ANTES

DEPOIS



ANTES

DEPOIS



ANTES

DEPOIS



ETE Nova Palhoça



ETE CEIP



ETE Porto das Águas



ETE Lumis

Estações Elevatórias

de Esgoto (EEEs)

INSTALAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE BOMBAS

Nos primeiros 100 dias de operação, foram instalados 14 conjuntos motobombas em estações elevatórias nos bairros Nova Palhoça, Bela Vista e Pacheco, além da substituição de 7 conjuntos motobombas nas elevatórias de esgoto dos sistemas CEIP, Firenze, Porto das Águas e Nova Palhoça.

Essas ações são essenciais para o bom funcionamento do sistema de coleta e tratamento de esgoto, garantindo que o esgoto seja bombeado de forma contínua e eficiente. A instalação e substituição dos equipamentos evitam obstruções, transbordamentos e o acúmulo de esgoto nas ruas, prevenindo problemas ambientais e riscos à saúde pública. Além disso, asseguram o cumprimento das normas ambientais e sanitárias, contribuindo para a qualidade e segurança dos sistemas.

LIMPEZA PREVENTIVA

Além disso, foram realizadas 857 limpezas preventivas em estações elevatórias nos bairros Nova Palhoça, Bela Vista, Aririú, Alto Aririú, Caminho Novo, Madri, Brejaru e Pacheco. Essas limpezas ajudam a prolongar a vida útil e o bom funcionamento dos equipamentos, o que contribui para aumentar a eficiência dos sistemas.



Saiba tudo o que
fizemos para nos
*conectar
com você*



Atendimentos
virtuais e
presenciais:

+20 mil



Notícias positivas
na mídia:

339



Seguidores nas
redes sociais:

3.789

Atendimento

ao cliente

Para garantir um atendimento de excelência e facilitar a comunicação com nossos clientes, disponibilizamos diversos canais de atendimento. Estamos comprometidos em oferecer a melhor experiência, respondendo de forma ágil e eficiente às necessidades dos usuários.



Ligações e Whatsapp

0800 595 4444

O Call Center fica 24 horas por dia à disposição dos clientes. Nesses primeiros meses, o tempo de espera médio registrado foi de menos de 2 minutos.



Atendimento
presencial

Foi inaugurada uma nova loja de atendimento na R. Cel. Bernardino Machado, 408 - Centro. Além disso, foi reestruturada a sala de atendimento no bairro Pinheira, compartilhado com o prédio da Prefeitura e do PROCON.



Totens de
autoatendimento



Agência
Virtual (site)



E-mail
faleconosco

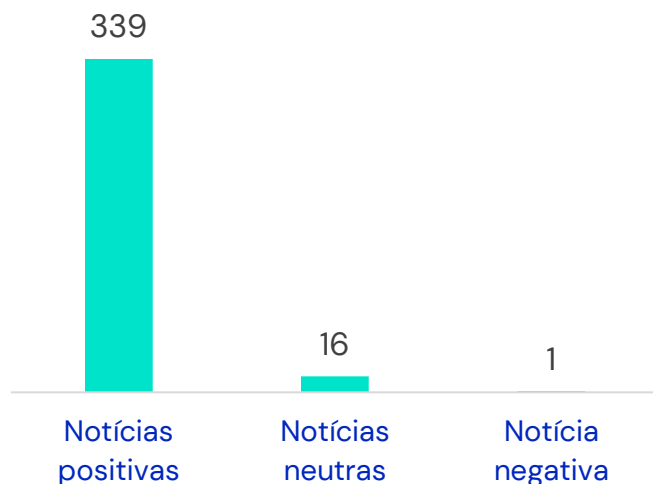


Canal de
Ouvidoria

Comunicação

com a comunidade

A Comunicação da concessionária conta com uma empresa de Assessoria de Imprensa, responsável por gerenciar a imagem e manter contato com a mídia. É através deste trabalho que, apenas nos primeiros 100 dias, foram alcançados os seguintes resultados:



Uma outra frente da Comunicação são as redes sociais. A Águas de Palhoça está presente no **Facebook** e no **Instagram**, onde somou, no período:

3.789

seguidores

205

publicações

+150 mil

pessoas alcançadas

Acesse nossas
redes sociais:



OUTRAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO:



SITE: Reúne informações e notícias sobre a atuação da concessionária.



GRUPOS DE WHATSAPP: foram criados diferentes grupos de Whatsapp com públicos específicos para manter o diálogo, receber demandas e enviar informativos. Os grupos contam com um total de 215 membros distribuídos da seguinte forma:

- ✓ Vereadores
- ✓ Coordenadores e assessores de vereadores
- ✓ Lideranças comunitárias
- ✓ Escolas
- ✓ Instituições sociais
- ✓ Representantes dos pontos de coleta do programa De Olho no Óleo

Ações da

Responsabilidade Social

A Águas de Palhoça conta com uma dedicada equipe de Responsabilidade Social, que atua de modo a promover ações que beneficiem a comunidade e o meio ambiente, alinhando suas práticas com valores solidários e sustentáveis.

Nesses primeiros 100 dias de atuação, foram realizadas reuniões e visitas a diferentes instituições e órgãos, visando conhecer o trabalho de cada um deles e entender de que maneira a concessionária pode apoiar. Foram eles: o Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM), a Recicladora Pro-Crep, a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), a Associação de Moradores do Frei Damião e a Rede Feminina de Combate ao Câncer.

Em janeiro, as fortes chuvas que assolaram a região de Palhoça causaram alagamentos e prejudicaram diversas famílias do município. A equipe de Responsabilidade Social esteve unida a diversas ações em prol da comunidade, apoiando com trabalho voluntário e doações.

Além disso, durante todo esse período, o time foi responsável por informar a comunidade sobre as obras que impactariam determinadas regiões, principalmente o bairro Pinheira, que passou por uma extensão de rede. Nas ocasiões um colaborador realizou visitas porta a porta tirando dúvidas e levando informações.



Confira mais sobre a atuação da Responsabilidade Social clicando aqui

DE OLHO NO ÓLEO

O programa tem o objetivo de conscientizar a população sobre a importância da correta destinação do óleo de cozinha usado. Ele consiste na instalação de pontos de coleta pela cidade. O material coletado é revertido em recursos financeiros que são entregues para apoiar a Rede Feminina de Combate ao Câncer. Ao longo destes 100 dias foram abertos 12 pontos de coleta.



AFLUENTES

O Afluentes promove um canal aberto de comunicação entre a comunidade e a empresa por meio de reuniões com lideranças comunitárias. Duas reuniões foram realizadas: uma no loteamento Jardins, no bairro Bela Vista; e outra com as associações de moradores do bairro Bela Vista.



SAÚDE NOTA 10

O programa proporciona aos alunos das escolas municipais a oportunidade de aprofundarem seus conhecimentos em cidadania, meio ambiente, água e saneamento. Uma reunião com a Secretaria de Educação foi realizada para apresentar o Saúde Nota 10 e a cartilha que será trabalhada durante o ano foi produzida.



SIGNATÁRIOS ODS

Assim como as demais unidades da Aegea Regional Santa Catarina, a Águas de Palhoça já é signatária do Movimento ODS. Isso representa um compromisso com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), reunidos por representantes da ONU para promover o desenvolvimento sustentável até 2030.





Caravana de Verão

Cerca de 3,5 mil pessoas passaram pela Caravana de Verão entre os dias 10 e 12 de janeiro. A iniciativa da concessionária aconteceu na Praia da Guarda do Embaú e ofereceu entretenimento e serviços gratuitos para a comunidade, além da distribuição de mais de 1,7 mil brindes. O evento contou com espaço poliesportivo, aulas de ioga, aeróbica e alongamento, massagem, brincadeiras e atividades infantis, show local e DJ, espaço para animais de estimação e distribuição de protetor solar e água gelada.

Além de oferecer o espaço e as atrações, a Águas de Palhoça ainda proporcionou a ida de famílias da comunidade Frei Damião, que fica na cidade e é considerada a área mais vulnerável de Santa Catarina, à Caravana. No total, 40 pessoas participaram do evento no sábado.



“É um evento muito importante que vem trazer atendimento ao turista, recreação, atividade de lazer, e que vem contemplar essa bela praia que é a Guarda do Embaú. A gente agradece a Águas de Palhoça, que vem fazendo um grande trabalho, que a gente acredita que vai ser um divisor de águas em nosso município.”

EDUARDO FRECCIA
Prefeito de Palhoça



ÁGUAS DE
AE PALHOÇA

Nossa natureza *movimenta a vida!*

  0800 595 4444

 faleconosco@aguaspalhoca.com.br

 www.aguaspalhoca.com.br

  @aguaspalhoca

 R. Cel. Bernardino Machado, 408 – Centro