

# RELATÓRIO ANUAL

2020







# SUMÁRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO **6**

INTRODUÇÃO **9**

QUEM SOMOS **9**

ONDE ESTAMOS **10**

GRUPO ÁGUAS DO BRASIL  
EM NÚMEROS **11**

NOSSA TRAJETÓRIA **12**

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO **14**

GOVERNANÇA CORPORATIVA **16**

COMPLIANCE **20**

CAPITAL HUMANO **22**

QSSMAS **30**

- QUALIDADE, SAÚDE, SEGURANÇA,  
MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE, 31

- GESTÃO AMBIENTAL, 33

- AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS, 34

- AÇÕES DE COMBATE AO CORONAVÍRUS, 36

- SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO, 38

DESEMPENHO COMERCIAL **42**

RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO **44**

NOSSAS CONCESSIONÁRIAS **48**

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO IMPERADOR, 49

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA, 49

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO PARAÍBA, 50

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE NITERÓI, 50

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DAS AGULHAS NEGRAS, 51

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE NOVA FRIBURGO, 51

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE ARAÇOIAIBA, 52

- CONCESSIONÁRIA ZONA OESTE MAIS SANEAMENTO, 52

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE VOTORANTIM, 53

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE PARATY, 53

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JAHU, 54

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE PARÁ DE MINAS, 54

- CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DA CONDESSA, 55

- SEGMENTO INDUSTRIAL, 55

INDICADORES PROPORCIONAIS **56**



## ● MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO



Os serviços oferecidos pelo Grupo Águas do Brasil são considerados essenciais e, neste sentido, mesmo sob o fortíssimo impacto da pandemia em 2020, que assolou e continua assolando o planeta, não foram, nem por um instante, paralisados, se mantendo ininterruptos 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os colaboradores, além de garantir o fornecimento contínuo de água potável, bem como a coleta e tratamento de esgotos, mantiveram a qualidade dos serviços.

O Grupo, através de várias medidas de controle, garantiu a saúde e a segurança de todos os colaboradores em todos os momentos, promovendo a manutenção do emprego, demonstrando assim seu compromisso com o tema Gente.

Adaptando-se rapidamente às novas exigências impostas pelo vírus, criou cerca de 1000 posições para trabalho a distância (*home office*) com emprego de tecnologia de ponta, além da compra, sob regime de urgência, de um grande número de equipamentos e softwares.

Para a segurança e comodidade de seus clientes, aumentou substancialmente o relacionamento com estes para que não precisassem sair de suas casas para obtenção de qualquer serviço, com a criação, entre outros, dos canais de relacionamento “Cliente Águas”, “WhatsApp Business” e “Chat Interativo”.

Quanto ao Compliance, manteve sua Certificação ISO 37000 e a Atestação ISO 19600, confirmando sua inteira adesão ao tema.

O Grupo Águas do Brasil, em 2020, saiu vencedor no processo licitatório para a concessão plena de água e esgoto no município de Paraíba do Sul-RJ, desenvolvendo seus trabalhos através da concessionária Águas da Condessa.

Como reconhecimento de sua postura austera e da decorrente solidez econômico-financeira de seus negócios, o Grupo recebeu da Fitch Ratings o rating AAA (triple A), como único grupo do mercado de saneamento público ou privado a obter tal graduação.



Deu continuidade aos programas intensos de treinamento, entre eles aqueles voltados para o Desenvolvimento de Líderes, Retenção de Talentos e Assessment, visando o processo sucessório, muito importante dentro da Organização.

Neste ano, os pilares do QSSMAS ganharam muita robustez, principalmente aqueles voltados para a prevenção de acidentes e para o atendimento aos inúmeros requisitos legais.

Por fim, é importante destacar as inúmeras doações realizadas pelo Grupo para as comunidades carentes em que atua, através de cestas básicas, insumos médico-hospitalares, kits de limpeza, equipamentos e lavatórios públicos, além de higienizações/desinfecções de ruas, avenidas, praças, pontos de comércio, áreas externas de unidades de saúde e pontos de maior concentração de pessoas.

Com a aprovação do Marco Regulatório do Saneamento em julho de 2020, é esperado um crescimento da participação privada no Brasil e, neste sentido, o Grupo, através do aumento substancial de sua musculatura em Gestão e Governança, está preparado para crescer de forma responsável, através de contratos viáveis, repudiando, como sempre fez, a volúpia de crescer a qualquer preço ou risco.

*Carlos Henrique da Cruz Lima,  
presidente do Conselho de Administração do Grupo Águas do Brasil*

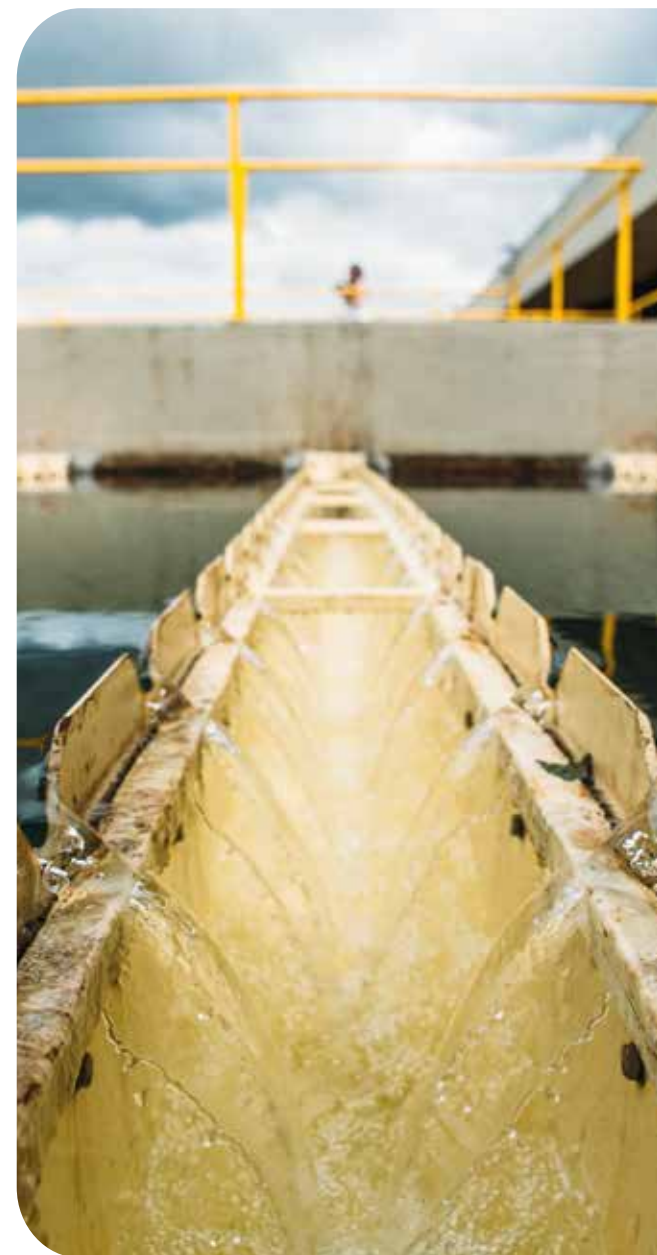
---

**DIRETORIA ESTATUTÁRIA:**

Cláudio Bechara Abduche  
Marcelo Augusto Raposo da Mota  
Leonardo das Chagas Righetto  
Jayme Filgueiras de Aguiar

**CONSELHO ADMINISTRATIVO**

Carlos Henrique da Cruz Lima  
André de Oliveira Cândia  
Genilson Melo  
Geraldo Rola  
João Pedro Backheuser







## ● INTRODUÇÃO

Criamos este relatório com o objetivo de apresentar as estratégias e os resultados do Grupo Águas do Brasil no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Divulgamos nele dados quantitativos e qualitativos, bem como projetos inovadores e investimentos que nos colocam em uma posição importante no saneamento do país.

## ● QUEM SOMOS

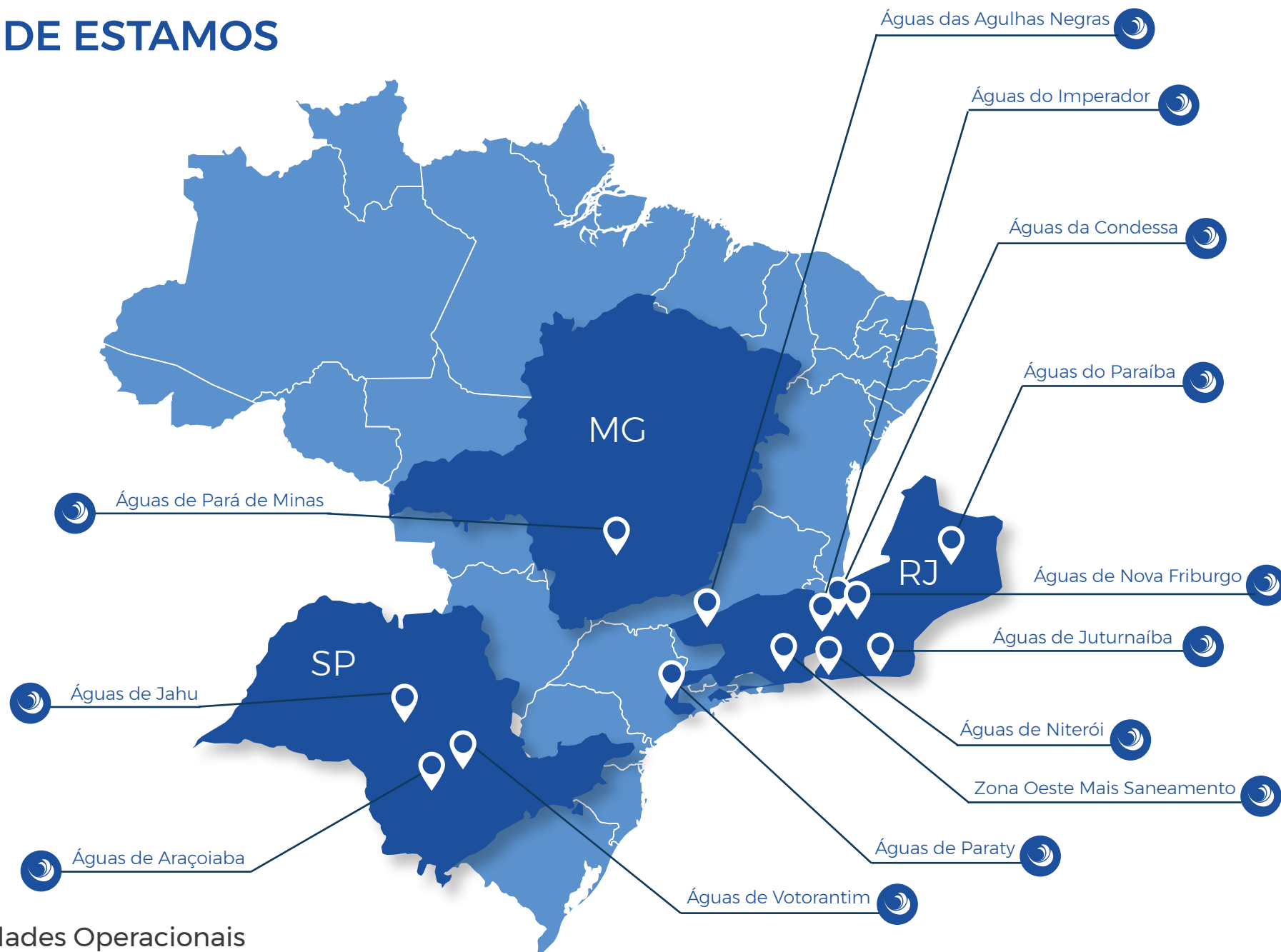
O Grupo Águas do Brasil – Saneamento Ambiental Águas do Brasil (SAAB) é uma empresa do setor de concessões privadas prestadoras de serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos no país. Com um corpo técnico experiente e grandes investimentos em inovação e implantação de novas instalações, suas 13 concessionárias levam mais qualidade de vida e saúde a mais de 4 milhões de habitantes.

Com atuação desde 1998, o Grupo Águas do Brasil tem como objetivo contribuir para equacionar o desafio do saneamento básico no Brasil, universalizando os serviços. O Grupo tem a gestão de concessões em 15 municípios do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais, e sua sede fica localizada em Niterói (RJ).

Por meio de parcerias de sucesso com empresas privadas, prefeituras e demais órgãos públicos dos municípios em que atua, o grupo empresarial é destaque entre as principais organizações do país no setor.



## ONDE ESTAMOS



Unidades Operacionais  
(Concessionárias)

## ● GRUPO ÁGUAS DO BRASIL EM NÚMEROS

**13**  
concessionárias



**15**  
municípios  
atendidos



**+ de 4 milhões**  
de pessoas atendidas



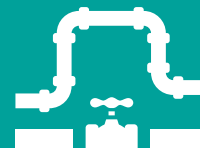
**+ de 600 mil**  
ligações  
de água



**80 Estações**  
de Tratamento  
de Água



**84 Estações**  
de Tratamento  
de Esgoto



**+ de 800 mil**  
ligações de esgoto



**Gerenciamento de  
tratamento de água  
e efluentes em duas  
plantas industriais no RJ**

# ● NOSSA TRAJETÓRIA

● O Grupo Águas do Brasil assumiu, em 1º de janeiro, a gestão dos serviços de água e esgoto da cidade de Petrópolis, por meio da concessionária Águas do Imperador.

Dois meses depois, a concessionária Águas de Juturnaíba assumiu os serviços de saneamento dos municípios de Araruama, Silva Jardim e Saquarema.

1998

1999

O Grupo ampliou sua atuação em setembro deste ano, por meio da implantação da Águas do Paraíba, em Campos dos Goytacazes.

● Em novembro, teve início a operação da concessionária Águas de Niterói.

● Por falta de regulação, o mercado de concessões ficou estagnado até 2007, quando foi sancionada a Lei Federal 11.445, que estabeleceu as diretrizes nacionais para o saneamento básico, criando condições para o desenvolvimento desse mercado no país.

2000  
a 2007

● Em janeiro, o Grupo começou a operar em Resende, por meio da concessionária Águas das Agulhas Negras.

2008

● Este ano foi marcado pela criação da holding - Saneamento Ambiental Águas do Brasil (SAAB).

Em janeiro, o Grupo iniciou suas atividades na cidade de Nova Friburgo, com a concessionária Águas de Nova Friburgo, e ampliou sua atuação em novas empresas no estado de São Paulo.

O município de Jaú passou a ser atendido pela concessionária Sanej no tratamento de esgoto.

O Grupo assumiu, em dezembro, a gestão das atividades de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto na cidade de Araçoiaba da Serra, em São Paulo, com a implantação da concessionária Águas de Araçoiaba.

2009

2012

Neste ano, o Grupo Águas do Brasil passou a desenvolver projetos de concessão com gestão compartilhada, expandindo sua atuação para novos estados.

No Rio de Janeiro, foi formada a maior concessão pública do país, a Zona Oeste Mais Saneamento, responsável pela operação do sistema de esgoto sanitário e pela gestão comercial da água na região da AP-5, que compreende 22 bairros da Zona Oeste do município do Rio de Janeiro.

● Em junho, o Grupo passou a atender o município de Votorantim, em São Paulo, por meio da concessão Águas de Votorantim, com a gestão dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário.

Águas de Paraty assumiu, em fevereiro, os serviços de abastecimento de água e esgoto sanitário da área urbana da cidade de Paraty. A concessão é uma Parceria Público-Privada (PPP) que contou com recursos próprios da concessionária, além de contraprestações públicas do município, do Fundo Estadual de Conservação Ambiental e Desenvolvimento Urbano (FECAM) e da Eletronuclear.

2014

Em abril, o Grupo iniciou as atividades de abastecimento de água e esgoto sanitário no município de Jaú, no estado de São Paulo, por meio da concessionária Águas de Jahu.

No mesmo mês, a holding chegou à cidade de Pará de Minas, no estado de Minas Gerais, por meio da concessionária Águas de Pará de Minas. A empresa passou a ser responsável pelos serviços de abastecimento de água e esgoto sanitário do município.

2015

Os anos de 2016 e 2017 foram marcados pelo ganho significativo de musculatura gerencial para acompanhar os estudos de PMI (Procedimento de Manifestação de Interesse) pelos municípios e o PPI (Programa de Parcerias de Investimentos) do BNDES, que elevaram, no segundo semestre de 2018, o número de licitações, ampliando a participação privada no saneamento.

2016  
a 2017

O Grupo reafirmou sua posição de destaque em relação à expansão do setor, especialmente em processos de concessões privadas, ao alcançar, em 2018 e 2019, a nota AAA(bra) concedida pela Fitch Ratings, uma das maiores agências de classificação de risco do mundo.

Esses anos também foram marcados por projetos de reestruturação nas áreas Comercial - com um novo modelo de gestão buscando a excelência, principalmente no relacionamento com o cliente -, e Operacional, com o Programa de Eficiência Energética e o Programa de Redução de Perdas de Água do Grupo, o Água de Valor.

Em 2019, a holding Saneamento Ambiental Águas do Brasil (SAAB) recebeu a certificação na norma ABNT NBR ISO 37001:2017 e atestação na norma ISO 19600:2014, entrando num seleto time de empresas brasileiras que adotam um padrão internacional de melhores práticas de Compliance e Antissuborno.

2018  
a 2019

Em um ano marcado pela pandemia da Covid-19, o Grupo adotou diversas medidas para preservar a saúde e a segurança dos colaboradores, assim como a continuidade da prestação dos serviços de água e esgoto. As concessionárias também desenvolveram ações externas para minimizar os impactos do coronavírus nas cidades onde atuam.

Para estreitar ainda mais o relacionamento com os clientes e possibilitar que todos os serviços fossem realizados de maneira rápida, fácil e sem precisar sair de casa, o Grupo implantou três novos canais de relacionamento: WhatsApp, Chat Interativo e o aplicativo Cliente Águas.

Em dezembro, o Grupo passou a atender o município de Paraíba do Sul (RJ), por meio da concessionária Águas da Condessa, com a gestão dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário.

2020



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



O processo de desenvolvimento do Planejamento Estratégico do Grupo Águas do Brasil para o ciclo 2017-2022 foi conduzido de forma corporativa e participativa, por meio da atuação do Comitê de Planejamento Estratégico, composto por sua Diretoria Administrativo-Financeira, pela Diretoria Comercial, pela Superintendência de QSSMAS e por um representante do Conselho de Administração.

As nossas definições de Missão, Visão e Valores são adotadas por todas as concessionárias do Grupo, sendo estas responsáveis pela comunicação a todas as partes interessadas (internas e externas).



#### MISSÃO

Prestar serviços de abastecimento de água tratada e coleta e tratamento de esgoto, priorizando o atendimento aos nossos clientes, a valorização dos nossos profissionais e os interesses dos acionistas, com excelência operacional, crescendo de maneira sustentável e contribuindo para a qualidade de vida da população.



#### VISÃO

Ser reconhecido pela excelência na prestação de serviços em saneamento básico, através da qualidade e eficiência de todos os seus negócios, com rigorosa responsabilidade socioambiental, contribuindo para a saúde e o bem-estar da população.



#### VALORES

Ética, Simplicidade, Respeito, Visão de Longo Prazo, Comprometimento, Eficiência, Responsabilidade Socioambiental.

A partir das nossas diretrizes estratégicas, foram criados e definidos **12 programas estratégicos**:

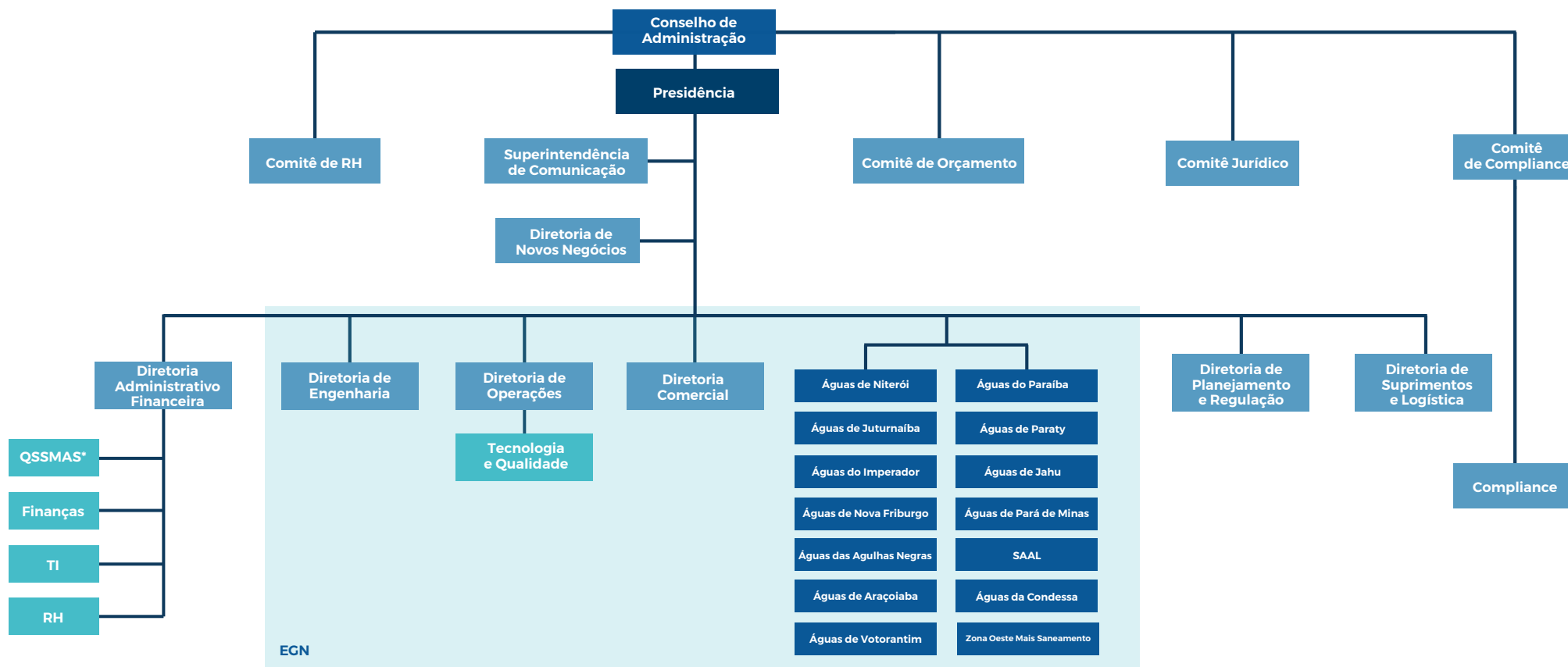
- |                                       |                                      |   |
|---------------------------------------|--------------------------------------|---|
| 1. PROGRAMA DE REDUÇÃO DE PERDAS      | 5. PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA | 9. PROGRAMA DE GESTÃO DE QSSMAS                                 |
| 2. PROGRAMA DE EXCELÊNCIA LOGÍSTICA   | 6. PROGRAMA DE AUTOMAÇÃO             | 10. PROGRAMA DE EXCELÊNCIA DE CAPEX PARA SUPORTE AO CRESCIMENTO |
| 3. PROGRAMA DE EXCELÊNCIA REGULATÓRIA | 7. PROGRAMA DE GESTÃO CORPORATIVA    | 11. PROGRAMA DE GESTÃO DO CAPITAL HUMANO                        |
| 4. PROGRAMA DE EXCELÊNCIA COMERCIAL   | 8. PROGRAMA DE INTELIGÊNCIA DE DADOS | 12. PROGRAMA DE ATUAÇÃO ATIVA NA AGENDA DO SETOR DE SANEAMENTO  |

Crescer de maneira sustentável é um grande desafio, mas acreditamos que esse seja o único caminho para o sucesso do negócio e o que vai nortear a empresa para o atendimento cada vez melhor aos clientes, a valorização dos seus colaboradores e a defesa dos interesses dos acionistas, sempre com excelência e contribuindo para a qualidade de vida da população atendida.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



# MODELO DE GOVERNANÇA



\* Qualidade, Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Sustentabilidade

O Grupo Águas do Brasil utiliza o conceito matricial na gestão das suas concessionárias. As áreas corporativas são responsáveis pelas diretrizes estratégicas, padrões de procedimentos, manuais e instruções de trabalho que dão rumo à atuação nos níveis tático e operacional executados em cada localidade, e assegurando a uniformização das atividades nas empresas do Grupo.

Além dos padrões ligados ao dia a dia das concessionárias, as inovações e necessidades de incorporação de novas tecnologias também são desenvolvidas pelas áreas corporativas, além do controle dos principais indicadores de desempenho, que visam melhorar os processos de gestão e atender às necessidades dos clientes.

As concessionárias são responsáveis pela execução das atividades, realizando todo o controle e monitoramento dos processos conforme as metas acordadas. O processo é mensurado periodicamente por meio de auditorias, que possibilitam a revisão de riscos e implementação de melhorias para aumentar o valor percebido pelos clientes e demais partes interessadas.

## ESTRUTURA DE COMITÊS QUE APOIAM O PROCESSO DE GESTÃO



### COMITÊ DE COMPLIANCE:

Responsável por assegurar a aplicação da legislação vigente e diretrizes internas, através de orientações, recomendações, instruções e ações a serem adotadas para tornar eficaz o Programa de Compliance, incluindo a aplicação do código de conduta ética e suas políticas.

Está subordinado ao Conselho de Administração.



### COMITÊ JURÍDICO:

Instituído em 2019 pelo Conselho de Administração, visa ao acompanhamento dos processos fiscais e jurídicos da organização junto ao conselho e acionistas.



### COMITÊ DE ORÇAMENTO:

Instituído pelo Conselho de Administração, visa ao acompanhamento de sua elaboração e de sua consecução ao longo do tempo, reportando seus resultados ao Conselho.



### COMITÊ DE RH:

Subordinado ao Conselho de Administração, é responsável pelas definições estratégicas e monitoramento das ações relacionadas ao capital humano.





# COMPLIANCE



O Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno do Grupo Águas do Brasil obteve a certificação na norma ABNT NBR ISO 37001:2017 e atestação na norma ISO 19600:2014, demonstrando que seus mecanismos de integridade estão em consonância com as leis e com os requisitos e recomendações desenvolvidos pela Organização Internacional de Normatização – ISO.



Apesar de todos os desafios trazidos pela pandemia da Covid-19, o Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno seguiu com sua melhoria contínua, através das seguintes ações:

- **Novas diretrizes;**
- **Otimização de recursos;**
- **Indicadores de desempenho;**
- **Monitoramento;**
- **Análise crítica;**
- **Comunicação interna e externa;**
- **Mapeamento de riscos de suborno pelas áreas corporativas;**
- **Auditoria interna remota;**
- **Auditoria do órgão certificador para fins de manutenção da certificação na ABNT NBR ISO 37001:2017 e atestação na ISO 19600:2014.**



# CAPITAL HUMANO

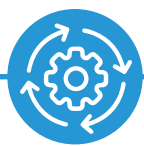


## PESSOAS

Em meio à pandemia da Covid-19, que assolou o mundo em 2020, o Grupo Águas do Brasil não mediu esforços para manter o atendimento essencial à população e garantir a segurança dos seus colaboradores e familiares. O cuidado com as pessoas foi prioridade, evidenciado em todas as iniciativas e medidas implementadas no combate ao novo coronavírus.

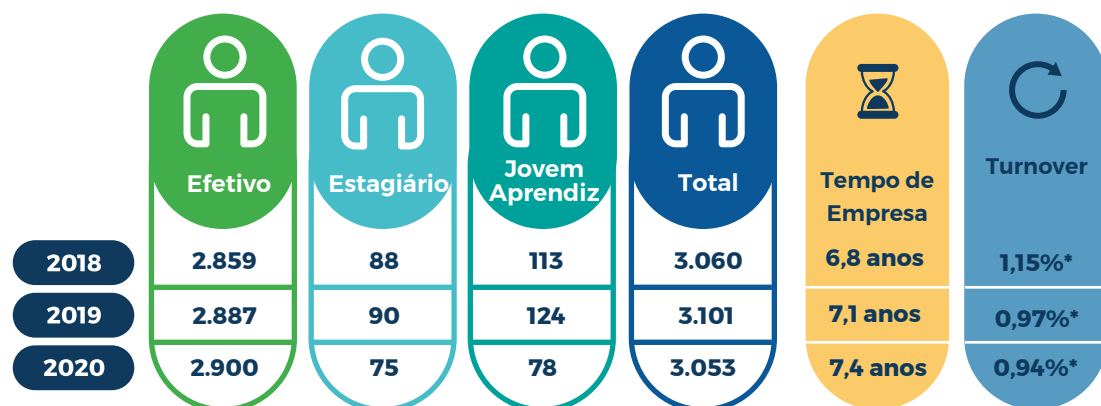
O trabalho em casa (*home office*) foi adotado como uma situação emergencial e provisória para reduzir a circulação interna, e demonstrou o quanto a empresa estava preparada para essa nova forma de trabalhar, que trouxe agilidade, reduziu barreiras e proporcionou uma quebra de paradigmas.

Em paralelo, a gestão do capital humano, objetivo do Planejamento Estratégico 2017-2022, permaneceu como foco de atuação, buscando o desenvolvimento dos líderes, a manutenção dos postos de trabalho e uma experiência positiva para os colaboradores, melhorando continuamente o clima organizacional e gerando ainda mais produtividade.





## ● NOSSOS COLABORADORES

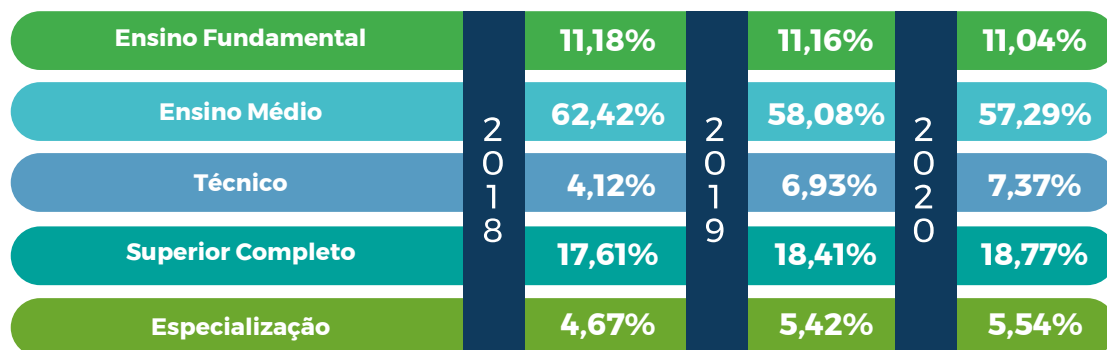


\* sem Jovem Aprendiz e Estagiário

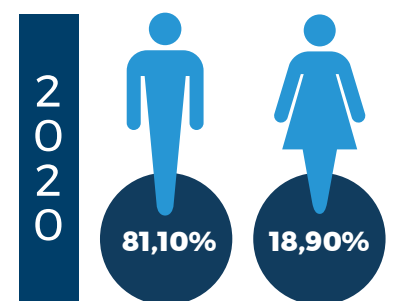
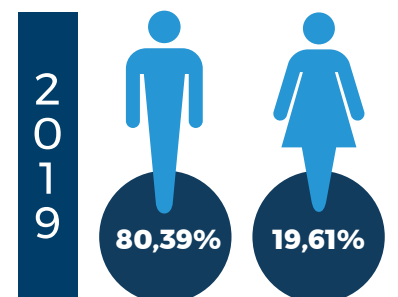
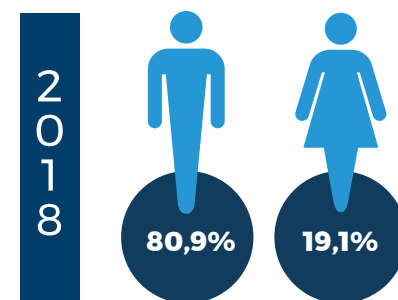
## ● POSIÇÃO DE GESTÃO



## ● PERFIL DOS COLABORADORES



## ● PERFIL DOS COLABORADORES

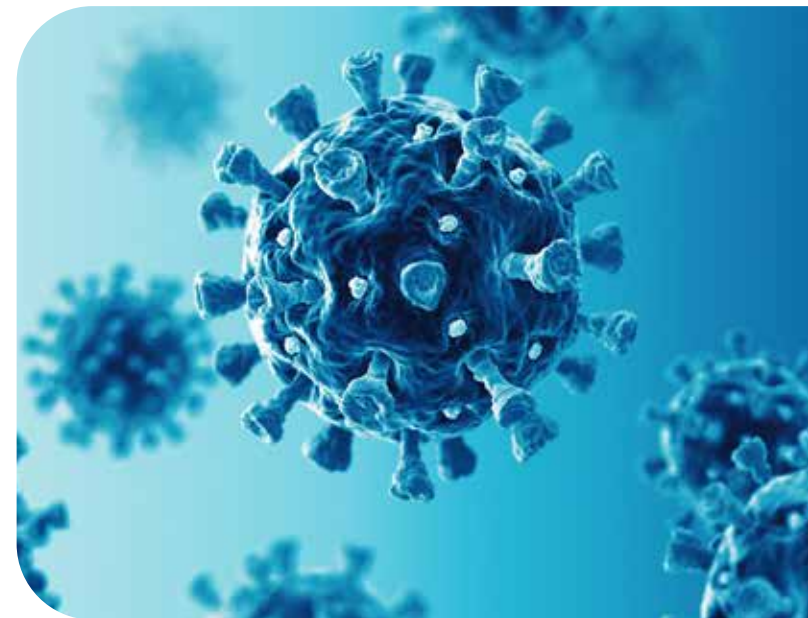


## ● COMITÊ DE GESTÃO DE CRISES – COVID-19

O Comitê foi implantado para propor as medidas de prevenção da Covid-19 e fazer toda a gestão de saúde, acompanhamento e suporte aos colaboradores, além de consolidar as iniciativas de RH relacionadas às formas de trabalho durante a pandemia, que buscaram reduzir o impacto da crise e promover a manutenção do emprego.

O Comitê também direcionou esforços para a implementação de novas tecnologias, sistemas e ferramentas utilizados no controle e suporte aos acompanhamentos.

Composto por membros das áreas Jurídica, QSSMAS, RH e TI, o Comitê zelou pelo cuidado com as pessoas, tratando a saúde física e emocional.



## ● JEITO ÁGUAS DE SER



A cultura de uma organização tem o mesmo papel que a identidade tem para um indivíduo e visa criar um senso de coesão e alinhamento interno, essencial para a construção de uma marca forte. Por isso, o Programa Jeito Águas de Ser foi criado para traduzir os valores do Grupo, buscando maior compreensão, alinhamento e prática dos comportamentos esperados no dia a dia por todos os colaboradores.

Em 2020, o programa foi direcionado aos gestores e capacitou 230 pessoas, com o objetivo de alinhar os valores organizacionais e ampliar o olhar dos líderes sobre si mesmos, reforçando seu papel como exemplo para as atitudes esperadas. Em 2021, todos os colaboradores serão capacitados.

## VALORES CONCEITUADOS NO JEITO ÁGUAS DE SER

### ÉTICA

Transparência, legalidade, coerência e justiça em tudo que faz.

### SIMPLICIDADE

Descrição e garantia de soluções descomplicadas e eficazes.

### RESPEITO

Aceitação das diferenças, escuta e empatia.

### VISÃO DE LONGO PRAZO

Pensamento de futuro e sustentabilidade do negócio.

### COMPROMETIMENTO

Motivação, compromisso e responsabilidade com a organização.

### EFICIÊNCIA

Excelência em processos, tecnologia e pessoas.

### RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Consciência socioambiental que sustenta futuras gerações.

## DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

Na busca constante pelo desenvolvimento dos líderes, o Grupo Águas do Brasil realizou diversas iniciativas para promover o aprendizado, a atualização e a melhoria contínua em temas relevantes para os desafios de gestão no cenário atual. O protagonismo foi evidenciado na apresentação dos cases da Escola de Líderes, além do desenvolvimento de competências como empatia e escuta ativa, e comunicação e influência, na jornada da liderança. O tripé autonomia, confiança e empoderamento também foi trabalhado, juntamente com a capacitação nas ferramentas para a gestão remota de equipes. Os treinamentos atingiram 272 líderes e potenciais sucessores.

## ● PROCESSO SUCESSÓRIO

A expectativa positiva de crescimento do Grupo Águas do Brasil, com a abertura do mercado proporcionada pelo novo Marco Regulatório do Saneamento, torna ainda mais indispensável a preparação dos profissionais para assumir novas posições dentro da organização. Em 2020, a empresa investiu na realização do *assessment* visando à identificação de possíveis promoções para cargos superiores de gestão e potenciais sucessores, identificados no mapa de sucessão.

O objetivo da iniciativa é obter uma avaliação do potencial e do nível de prontidão das pessoas, além de gerar um plano de desenvolvimento individual para evolução dos *gaps* mapeados para cada profissional.

## ● INVESTIMENTO NOS JOVENS TALENTOS



O Programa de Estágio do Grupo Águas do Brasil tem o propósito de formar jovens talentos alinhados à cultura e valores da organização. Em 2020, a empresa focou em iniciativas on-line para conectar os estagiários de todas as concessionárias e do corporativo, gerando ainda mais conhecimento e troca de experiências. Foram trabalhados temas como gestão de carreira e marketing pessoal.

Outro destaque é o incentivo à elaboração e apresentação de um projeto individual de estágio, realizado todos os semestres, quando o estagiário completa um ano na empresa. Focado na área de atuação do estagiário, o projeto visa à implementação de melhorias a partir da vivência no dia a dia das áreas. A iniciativa tem o propósito de contribuir para o desenvolvimento dos jovens em início de carreira.

## ● SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

As mudanças impostas pela pandemia – que levaram ao isolamento social, à adoção de novas formas de trabalhar, cuidados redobrados com higiene e limpeza, entre outros aspectos, como o medo, insegurança e incertezas – causaram impacto direto na saúde emocional das pessoas. Para auxiliar nesses fatores, a empresa preparou, para seus colaboradores e familiares, materiais preventivos de conscientização e disponibilizou canais com serviços de apoio e orientação. A realização do 1º Circuito Viva Bem Águas, em parceria com a Firjan, foi outra iniciativa que promoveu uma semana de palestras sobre temas voltados para a saúde mental e nutrição, visando contribuir para melhorar a qualidade de vida de todos.

Em complemento, no processo de melhoria contínua dos benefícios oferecidos aos funcionários, a empresa também realizou a troca dos planos de saúde e dental. A mudança possibilitou o acesso a uma rede credenciada mais completa e de abrangência nacional, além da qualidade e solidez do novo parceiro, reconhecido no mercado de seguros e planos de assistência médico-hospitalar.



## ● AUTOMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE RH

Uma das questões com índice mais alto de favorabilidade (95%) na última Pesquisa de Clima foi “Tenho fácil acesso ao RH”. Manter e melhorar cada vez mais esse resultado é uma das metas da área, que tem como estratégia de futuro um RH mais digital.

Com esse propósito, em 2020, o RH investiu em esforços para sistematizar os processos, facilitando todo o controle e geração de relatórios, para conseguir viabilizar a análise de gaps e melhorias nos serviços prestados aos colaboradores. A automatização veio para reduzir o trabalho operacional e proporcionar mais tempo para um atendimento próximo e dedicado aos funcionários, além da agilidade no contato com gestores, subsidiando a tomada de decisão com dados e indicadores. Para 2021, a expectativa é de lançar o Join RH, mais um sistema que apoiará a gestão dos processos da área.





QSSMAS



# ● QUALIDADE, SAÚDE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

## ● POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

Com a atuação de uma área unificada para gerenciar todas as questões relacionadas à Qualidade, Segurança do Trabalho, Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Sustentabilidade, desenvolvemos um sistema de Gestão Integrada, que é responsável pela definição de diretrizes, planejamento e desenvolvimento de práticas de gestão e apoio às concessionárias na implementação dessas práticas e no monitoramento de seu cumprimento.



## ● GERENCIAMENTO DOS REQUISITOS LEGAIS

O gerenciamento dos requisitos legais é realizado através de um sistema eletrônico de consultoria legal, no qual os requisitos legais são alocados baseados no perfil previamente definido de cada concessionária e, após avaliação da equipe técnica, passam a ser considerados em nossa base legal. Então, as concessionárias avaliam a conformidade com o requisito e, se necessário, ações são definidas para o atingimento da conformidade com o requisito.

Em 2020, atingimos 98% de conformidade com todas as obrigações legais relacionadas à qualidade, meio ambiente, responsabilidade social, saúde e segurança ocupacional.

## ● MELHORIA DA CONFORMIDADE LEGAL

Buscando sempre a melhoria contínua dos processos, anualmente, realizamos o Programa de Auditoria Interna de QSSMAS, em que verificamos o cumprimento dos requisitos legais de Qualidade, Segurança, Saúde Ocupacional e Meio Ambiente em conjunto com os padrões exigidos pela corporação.

Em 2020, em função da pandemia, adequamos nosso processo de auditorias e, para a garantia da segurança de nossos colaboradores, treinamos nossos auditores de SGI na modalidade de auditoria remota e realizamos as auditorias internas em todas as concessionárias neste formato, utilizando as tecnologias adequadas e garantindo a qualidade.

Através da implantação das ações de correção deste processo pelas concessionárias para o tratamento das não conformidades identificadas, o Grupo Águas do Brasil melhora continuamente a gestão da conformidade legal.



## ● GERENCIAMENTO DOS DOCUMENTOS

O Grupo Águas do Brasil promove a difusão de conhecimento e a padronização das atividades para toda organização através do sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), possibilitando que processos de certificação ISO (9001 e 37001), certificações de laboratórios, auditorias internas e externas, e processos de melhoria contínua ocorram de forma mais ágil e assertiva. Atualmente, nosso sistema conta com 1.949 documentos, que podem ser acessados por todos os colaboradores do Grupo.

## ● PRÊMIOS PNQS

Em 2020, o Grupo Águas do Brasil participou ativamente do PNQS através de uma intensa atuação na Câmara Temática de Indicadores de Desempenho para o Saneamento Ambiental (CTIDSA), que é responsável pela assessoria técnica e política institucional da ABES e tem como missão “manter um sistema de indicadores de desempenho alinhado às melhores práticas de gestão do saneamento ambiental no Brasil e no mundo”.

O Grupo também esteve presente no prêmio, na categoria Inovação da Gestão em Saneamento (IGS), onde participou como juiz na avaliação da apresentação dos cases finalistas da categoria.

Adiamos a participação na categoria AMEGSA do PNQS para 2021 em função da pandemia, visando à segurança dos nossos colaboradores.

Alinhada ao Planejamento Estratégico 2017-2022, a iniciativa de implantação do Sistema de Gestão Integrada faz parte do Programa de Gestão de QSSMAS, com previsão de conclusão em todas as concessões em 2021, evoluindo de forma importante para a Sustentabilidade do Grupo.

## DOCUMENTOS AMBIENTAIS

Controlamos toda a documentação pertinente ao Sistema de Gestão Ambiental e, em 2020, seguimos evoluindo com os resultados planejados:

- Todos os projetos iniciados estavam licenciados pelos órgãos ambientais e 99% das unidades operacionais possuem licenças ambientais válidas.
- Todos os pontos de captação de água e de lançamento de efluente tratado estão devidamente cadastrados nos órgãos ambientais, contribuindo para a Gestão de Recursos Hídricos das localidades onde atuamos.
- 100% das concessionárias com obrigatoriedade de obter o Certificado de Registro Cadastral (CRC) e o Certificado de Licença de Funcionamento (CLF), emitidos pela Polícia Federal, e de obter o Certificado de Registro do Exército Brasileiro possuem os documentos válidos.

## GASES DE EFEITO ESTUFA

Desde 2016, realizamos o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa para as Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) das concessionárias localizadas no estado do Rio de Janeiro. Em 2020, 5 unidades participaram da elaboração e verificação de Inventário de GEE: ETE Icaraí (Niterói), ETE Imperial (Campos dos Goytacazes), ETE Bacaxá (Saquarema), ETE Caju (Silva Jardim) e ETE Ponte dos Leites (Araruama).

## GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

A gestão dos resíduos sólidos gerados, transportados e destinados pelo Grupo Águas do Brasil é realizada pelo Programa Coletiva, que está passando por um processo de atualização. Em 2020, como parte desse processo, foram realizadas vistorias *in loco* a 7 concessionárias, ficando pendente a visita a 4 concessionárias, após a eclosão da Covid-19. As vistorias realizadas geraram relatórios com o apontamento das constatações feitas, bem como recomendações para a correção dos desvios identificados. Ao todo, foram identificadas 102 oportunidades de melhorias nas 7 concessionárias vistoriadas.



## ● AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### ● PROGRAMA OLHAR AMBIENTAL

Programa de Educação Ambiental desenvolvido pelo Grupo Águas do Brasil, que possibilita o planejamento e o gerenciamento das ações de Educação Ambiental realizadas pelo Grupo e suas concessionárias. Desde a implantação do programa, já foram beneficiadas mais de 160 mil pessoas. Em 2020, alcançamos 1.853 pessoas, com a adaptação de algumas das atividades propostas pelo programa, prezando pela segurança dos participantes e das equipes envolvidas frente à pandemia da Covid-19.

Além das atividades definidas pelos objetivos específicos do Programa Olhar Ambiental, também é desenvolvida uma diversidade de projetos nas concessionárias, dos quais destacamos:

#### **PROJETO AMIGOS DA ÁGUA**

Concurso cultural idealizado pela concessionária Águas de Nova Friburgo em parceria com a Secretaria Municipal de Educação do município de Nova Friburgo, no estado do Rio de Janeiro, que marca as comemorações do Dia Mundial da Água. Anualmente, participam do projeto cerca de 10 mil alunos da rede municipal de ensino. Em 2020, o projeto foi iniciado com a realização do Curso de Capacitação para 40 professores e diretores da rede municipal de ensino, que foi ministrado pelos facilitadores Clara Trevia e Paolo Martins, da Organização Não Governamental (ONG) Sustentarte. No entanto, o projeto precisou ser pausado com a suspensão das aulas, decorrente da pandemia da Covid-19.

#### **PROJETO AGRICULTURA ESCOLAR**

Tem como objetivos impulsionar o desenvolvimento sustentável local e estreitar o relacionamento com a população local, através da aproximação pedagógica com as crianças de uma escola modelo localizada no município de Silva Jardim, no estado do Rio de Janeiro, na qual foi implantada uma horta cultivada pelos alunos, que aprendem a importância da água para a agricultura e para o consumo humano.

#### **PROJETO S.O.S LAGOA DE JUTURNAÍBA**

O projeto reúne barqueiros, moradores e colaboradores da concessionária Águas de Juturnaíba para realizar a limpeza da Lagoa de Juturnaíba, situada entre os municípios de Araruama e Silva Jardim, no estado do Rio de Janeiro. Anualmente, cerca de 150 voluntários participam da ação.



## PROJETO REVIVENDO ÁGUAS CLARAS

O Projeto visa estabelecer ações educativas voltadas às atividades de proteção, recuperação e melhoria socioambiental, e potencializar a função da educação para as mudanças culturais e sociais que auxiliem no processo de recuperação ambiental do território, através da arborização e revitalização de áreas degradadas na Bacia do Rio São João, nas margens da represa de Juturnaíba e dos principais rios que a alimentam. O projeto conta com a participação de alunos da rede municipal de ensino dos municípios atendidos pela concessão, além da participação do órgão ambiental INEA. Nas edições anteriores, desde 2016, o projeto já reflorestou mais de 6,5 hectares. Com o reflorestamento iniciado em 2020, a concessionária estima que cerca de 10 hectares serão reflorestados.

## PROJETO ÁGUAS NAS ESCOLAS

Realização de atividades lúdicas relacionadas aos temas socioambientais para crianças com faixa etária de 6 a 12 anos, nas dependências da própria escola pública ou privada que realize o convite, ou mesmo no Parque das Águas, área de preservação florestal sob responsabilidade da Prefeitura Municipal de Niterói, no estado do Rio de Janeiro.

## ● SIPATMA ON-LINE

O tradicional evento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Grupo Águas do Brasil tem como objetivo promover a conscientização em geral, com foco na percepção de riscos e comportamento seguro no ambiente interno e externo de trabalho, sempre relacionando aos impactos ambientais provenientes das atividades humanas. Em 2020, devido à pandemia de Covid-19, reuniu os colaboradores em atividades virtuais. Registramos a inscrição de 12 colaboradores no Concurso Cultural, a participação de cerca de 300 colaboradores nas duas lives realizadas durante a semana do evento e 325 colaboradores responderam ao Quiz On-line elaborado a partir dos informativos que foram disponibilizados diariamente por e-mail e por outros meios de comunicação, como o aplicativo WhatsApp.



# ● AÇÕES DE COMBATE AO CORONAVÍRUS

## ● DOAÇÕES

- Para auxiliar no combate ao avanço do coronavírus, o Grupo Águas do Brasil fez doações de kits, contendo um total de 80 mil litros de água sanitária e 100 mil sabonetes, para comunidades carentes das cidades onde atua. As secretarias de Saúde e Assistência Social das prefeituras ficaram encarregadas de fazer a distribuição desse material à população.
- A concessionária Águas do Imperador (RJ) realizou a doação de 700 cestas básicas para a Secretaria de Ação Social do município de Petrópolis e a doação de insumos médico-hospitalares, 4 computadores, e enxovais para compor mais 20 leitos no Hospital Nelson de Sá Earp, também no município.
- A concessionária Águas de Votorantim (SP) doou material de limpeza e 100 cestas básicas à Comissão Municipal de Assistência Social, Saúde e Educação (COMASSE) de Votorantim, que realizou a entrega das mesmas a famílias carentes que são auxiliadas pela comissão.
- A concessionária Águas do Paraíba (RJ), em parceria com o Grupo Barcelos (Rede de Supermercados Super Bom), realizou a doação de 18 mil quentinhas aos mais vulneráveis no município de Campos dos Goytacazes.

## ● INSTALAÇÃO DE LAVATÓRIOS

- A concessionária Águas do Imperador (RJ) realizou a doação de 15 lavatórios portáteis de mãos a serem instalados em pontos específicos, para auxiliar na higienização das mãos em ambientes públicos do município de Petrópolis.
- A concessionária Águas de Paraty (RJ) instalou lavatórios públicos para higienização das mãos nos espaços de maior circulação e concentração de pessoas, como Caixa Econômica, rodoviária e posto do INSS no município de Paraty.
- A concessionária Águas de Pará de Minas (MG) instalou um ponto de higienização das mãos na Praça Padre José Pereira Coelho, no município de Pará de Minas.



## ● HIGIENIZAÇÕES/DESINFECÇÕES

- A concessionária Águas de Nova Friburgo (RJ) realizou uma ação, em parceria com a Prefeitura de Nova Friburgo, para higienizar as ruas, avenidas e pontos de maior concentração de pessoas na cidade, visando reduzir os riscos de contaminação pelo novo coronavírus.
- A concessionária Águas de Pará de Minas (MG) realizou, em parceria com a Prefeitura Municipal de Pará de Minas, a desinfecção de ruas, praças, portas de comércio e de áreas externas de unidades de saúde da cidade.
- A concessionária Águas de Votorantim (SP) realizou a desinfecção da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 24 horas do bairro Jataí e de todo o bairro da Chave, onde vinham aumentando os casos do novo coronavírus.
- A concessionária Águas de Juturnaíba (RJ), que atende aos municípios de Silva Jardim, Saquarema e Araruama, realizou a desinfecção das áreas de maior fluxo das cidades atendidas como forma de combater a proliferação do coronavírus.
- A concessionária Águas de Araçoiaba (SP) forneceu toda a água necessária para que a Prefeitura de Araçoiaba da Serra realizasse a desinfecção de vários pontos da cidade, em combate à Covid-19.
- A concessionária Águas de Jahu (SP) realizou a desinfecção do entorno, do estacionamento e da fachada da Santa Casa e do Hospital Amaral Carvalho, no município de Jaú, como forma de ajudar no combate à Covid-19.
- A concessionária Águas de Paraty (RJ) apoiou a Prefeitura de Paraty com seu caminhão de hidrojato na lavagem e higienização da cidade.
- A concessionária Águas do Imperador (RJ) realizou a desinfecção de ruas e de áreas externas de hospitais da cidade de Petrópolis.
- A concessionária Águas de Niterói (RJ) realizou a higienização de ruas dos bairros do Centro, Itaipu, Sapê, Maria Paula e Jurujuba, em mais um apoio às ações de combate ao novo coronavírus na cidade de Niterói



# SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

## INSPEÇÕES DE SEGURANÇA DO TRABALHO

Desde 2019, a equipe de Segurança do Trabalho implantou, em todas as concessionárias do Grupo Águas do Brasil, o Projeto SOL – Segurança On-line. Todas as inspeções são realizadas através de uma plataforma digital (tablet), em que os gestores recebem uma cópia da inspeção no mesmo momento em que é concluída, visando aumentar sua eficácia, a otimização do processo de comunicação e possíveis correções de desvios. Em 2020, o Projeto SOL foi reestruturado e revisado, com o objetivo de incluir mais itens de inspeções, atendendo às sugestões de melhoria identificadas pelas próprias concessionárias.

## CRAM – CARTÃO DE REGISTRO DE ANOMALIAS E MELHORIAS

O CRAM oferece aos colaboradores a oportunidade de comunicar, contribuir e registrar possíveis desvios, que serão devidamente corrigidos e tratados, bem como aperfeiçoar os processos, proporcionando um ambiente de trabalho cada vez mais seguro para todos.

## INDICADORES DE 2020

Foi atingida uma taxa de frequência de 6,5 acidentes com afastamento por milhão de horas-homem de exposição a risco nas concessionárias do Grupo Águas do Brasil, o que confirma a evolução das ferramentas de prevenção implantadas.



## ● CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO

<b>JANEIRO</b> Conscientização sobre obesidade e atividade física.	<b>FEVEREIRO</b> Conscientização sobre o etilismo e suas consequências.	<b>MARÇO</b> Conscientização sobre câncer de intestino e sua prevenção.	<b>ABRIL</b> Combate à hipertensão arterial. Importância da prevenção e adesão ao tratamento.	<b>MAIO</b> Combate ao colesterol alto. Importância do diagnóstico precoce e adesão ao tratamento.	<b>JUNHO</b> Conscientização sobre diabetes mellitus e suas consequências para a saúde.
<b>JULHO</b> Conscientização e combate ao tabagismo.	<b>AGOSTO</b> Importância da higiene oral.	<b>SETEMBRO AMARELO</b> Conscientização e prevenção do suicídio.	<b>OUTUBRO ROSA</b> Saúde da mulher e combate ao câncer de mama.	<b>NOVEMBRO AZUL</b> Conscientização sobre o câncer de próstata.	<b>DEZEMBRO</b> Conscientização sobre o câncer de pele.

## ● VACINAÇÃO ANUAL CONTRA GRIPE

Em 2020, todas as concessionárias do Grupo participaram da campanha de vacinação, com um total de 2.462 colaboradores participantes da ação, ou seja, 79,2% de adesão.

## ● GESTÃO DE QUALIDADE

Os nossos laboratórios de controle de qualidade da água atuam buscando a excelência dos seus processos e utilizam como referência a norma ISO/IEC 17025:2017. Atualmente, dois dos nossos laboratórios possuem credenciamento no INEA, enquanto os laboratórios contratados são aprovados pelo INMETRO e possuem certificação ABNT ISO/IEC 17025:2017. Em 2020, realizamos o programa de auditoria em laboratórios externos de análises de qualidade, com escopo baseado na ISO/IEC 17025:2017. A iniciativa visou garantir que todos os nossos parceiros nas análises estivessem dentro dos padrões estabelecidos na referida norma, garantindo assim a qualidade e confiabilidade dos resultados apresentados.

## ● INDICADORES DE QUALIDADE

### ÁGUA

Em 2020, foram realizadas 1.645.210 análises do controle operacional e qualidade da água, bem como do cumprimento com as legislações vigentes. O Grupo Águas do Brasil obteve 100% de conformidade em relação aos resultados das análises para controle da qualidade da água, tendo em vista o padrão de potabilidade previsto para os parâmetros básicos do Ministério da Saúde.

### ESGOTO

Em 2020, o monitoramento qualitativo das nossas Estações de Tratamento de Esgoto evidenciou que 98% do volume tratado nas unidades atingiram o padrão legal de eficiência de remoção de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) estipulado pelas legislações pertinentes.







# DESEMPENHO COMERCIAL



- O Grupo Águas do Brasil expandiu seus canais de relacionamento a partir de abril de 2020, visando melhorar ainda mais as experiências de atendimento dos clientes:



Disponibilização dos canais digitais: Chat Interativo, aplicativo Cliente Águas e WhatsApp para os nossos clientes.



Lançamento da GABi (WhatsApp Business) como atendente virtual, estreitando ainda mais nossa relação com o cliente.



Automatização da consulta e emissão de diversos serviços com a GABi, como segunda via, quitação de débitos, informações sobre abastecimento e status de ordens de serviço.



Implementação de uma plataforma *Omnichannel*, unificando o tratamento de todos os canais digitais (E-mail, WhatsApp e Chat Interativo) em apenas um sistema.

## RESULTADOS DE DESTAQUE DESSE PROJETO:



Média de **22% dos atendimentos digitais** realizados pela GABi.



Aumento de **25 pontos** percentuais na utilização dos canais digitais em 2020.



Média de **75% dos atendimentos** realizados pelos **canais digitais**.



**79% dos clientes** afirmam que **continuarão utilizando os canais digitais** após a pandemia.

# RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO



Em busca de um relacionamento cada vez mais transparente e assertivo, nos relacionamos com os nossos públicos interno e externo de forma presencial e digital.

## NOSSOS CANAIS

-  Telefones 0800 para todas as concessionárias
-  Chat Interativo (disponível no site e aplicativo)
-  Aplicativo Cliente Águas
-  WhatsApp Business
-  Site [www.grupoaguasdobrasil.com.br](http://www.grupoaguasdobrasil.com.br) (agência virtual, comunicados importantes, notícias sobre as concessionárias, dados de abastecimento e coleta e tratamento de esgoto, visitas orientadas, ações de sustentabilidade e muito mais)
-  LinkedIn [www.linkedin.com/company/grupo-aguas-do-brasil](http://www.linkedin.com/company/grupo-aguas-do-brasil)
-  Programa de Compliance [www.grupoaguasdobrasil.com.br/conexao-etica/](http://www.grupoaguasdobrasil.com.br/conexao-etica/)
-  Fale Conosco [www.grupoaguasdobrasil.com.br/atendimento/fale-conosco/](http://www.grupoaguasdobrasil.com.br/atendimento/fale-conosco/)
-  Atendimento Presencial

## COMUNICAÇÃO E ENGAJAMENTO



### LINKEDIN

O perfil do Grupo Águas do Brasil no LinkedIn alcançou um número expressivo em relação a seguidores, visualização da página, visitantes únicos, publicações, cliques, reações, comentários e compartilhamentos.

Período: 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.

TOTAL DE VISUALIZAÇÕES DA PÁGINA:  
26.846

TOTAL DE SEGUIDORES:  
19.202

CLIQUEs:  
18.309

COMPARTILHAMENTOS:  
1.394

TOTAL DE VISITANTES ÚNICOS:  
13.578

IMPRESSÕES:  
661.487

REAÇÕES:  
22.203

NOVOS SEGUIDORES:  
7.937

NÚMERO DE POSTAGENS:  
169

COMENTÁRIOS:  
480



### SITE

Os sites das concessionárias e do Grupo Águas do Brasil tiveram um total de **166 matérias publicadas**.



### INTRANET

No Conexão Águas Digital, intranet do Grupo Águas do Brasil, tivemos um total de **169 matérias publicadas com 7.416 curtidas e 404 comentários**.



### ASSESSORIA DE IMPRENSA

Em 2020, as empresas do Grupo Águas do Brasil foram citadas em **2.059 publicações**.





## MARKETING

71

campanhas

24

ações de  
endomarketing

187

projetos  
gráficos

6

marcas  
e logos



## MÍDIAS INTERNAS

- Conexão Águas Digital
- E-mail Marketing
- TV Indoor
- Cartazes
- Banners
- Conexão Águas Informa (impresso)
- Fundo de Tela



## MÍDIAS EXTERNAS

- Site
- Portais On-line
- SMS
- E-mail Marketing
- Mailing
- Jornais
- Revistas
- Folders
- Espaço na Conta
- TV
- Rádio
- Banners nas Lojas
- Outdoors
- Carro de Som
- WhatsApp



# NOSSAS CONCESSIONÁRIAS





## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO IMPERADOR

Petrópolis - RJ



ETE Piabanha

**ATUA DESDE:**  
1998

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
306 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
96%

**NÚMERO DE ETAS:**  
7

**ESGOTO TRATADO:**  
85%

**NÚMERO DE ETES:**  
8

Petrópolis está em 2º lugar em saneamento no estado e em 20º lugar no Brasil, segundo o ranking do Instituto Trata Brasil. Iniciou a obra da ETA Araras, a oitava estação de tratamento de água da cidade, que acrescentará 9,5 milhões de litros/dia ao sistema. Também reformou a ETE Palatinato e implantou mais dois reservatórios de água. Petrópolis conta com 10 biodigestores, que são referência internacional em saneamento básico. Implantados em regiões de topografia acidentada e ocupações desordenadas, tratam o esgoto no local onde é gerado e, ao fim do processo, o efluente tratado é devolvido aos rios com até 85% de pureza em relação à carga orgânica inicial.

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA

Araruama, Saquarema e Silva Jardim - RJ



ETE Novo Horizonte

**ATUA DESDE:**  
1998

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
239 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
98,8%

**NÚMERO DE ETAS:**  
1

**ESGOTO TRATADO:**  
77,8%

**NÚMERO DE ETES:**  
7

Responsável por aumentar de 1% para 77% o índice de tratamento de esgoto nos três municípios da Baixada Litorânea Fluminense, Águas de Juturnaíba dedicou o ano de 2020 à expansão e aperfeiçoamento de seus serviços. Neste ano, a empresa concluiu a construção da ETE Jacarepiá e investiu na ampliação da ETE Itaúna, em Saquarema, e da ETE Ponte dos Leites, em Araruama. Em Silva Jardim, a ETE Caju passou por uma otimização de processo, visando à melhoria do tratamento do efluente. Além disso, a empresa iniciou a instalação da Fase II do sistema de esgotamento sanitário de Novo Horizonte nos bairros Iguabinha, Bananeiras e Lakeview.

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO PARAÍBA

*Campos dos Goytacazes – RJ*



ETE Esplanada

**ATUA DESDE:**  
1999

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
503 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
100%

**NÚMERO DE ETAS:**  
41

**ESGOTO TRATADO:**  
94%

**NÚMERO DE ETES:**  
8

Campos dos Goytacazes está em 3º lugar em saneamento no estado do Rio de Janeiro, segundo o ranking divulgado pelo Instituto Trata Brasil. Em 2020, foi inaugurada a oitava estação de tratamento de esgoto, a ETE Lagoa do Vigário, contribuindo para a cidade se aproximar ainda mais da universalização do saneamento, cujo sistema tem 1.000 quilômetros de redes coletoras e interceptores, além de 264 estações elevatórias de esgoto. Antes da chegada da concessionária, Campos não contava com tratamento de esgoto e a água chegava para a população de forma intermitente. Hoje, a população é atendida por 41 sistemas produtores de água, que abastecem 70 localidades através de 1.257 quilômetros de adutoras e redes de água.

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE NITERÓI

*Niterói – RJ*



ETE Itaipu

Niterói consolida-se na 1ª colocação em saneamento entre os municípios do estado, de acordo com o ranking de 2020 do Instituto Trata Brasil. Quando Águas de Niterói assumiu os serviços na cidade, a água só chegava a 72% da população. Em apenas três anos de serviços, a concessionária passou a abastecer toda a população com o mesmo volume de água. Na parte de coleta e tratamento de esgoto, a cidade saltou de 35% para 95,34%. Em 2020, a concessionária iniciou as obras de implantação da Estação Elevatória de Esgoto (EEE) do Badu. Com a nova elevatória, a concessionária atenderá a mais três bairros da cidade, fazendo com que Niterói avance rumo à universalização do saneamento.

**ATUA DESDE:**  
1999

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
511 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
100%

**ESGOTO TRATADO:**  
95,3%

**NÚMERO DE ETES:**  
9



## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DAS AGULHAS NEGRAS

Resende – RJ



ETE Alegria

**ATUA DESDE:**  
2008

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
130 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
100%

**NÚMERO DE ETAS:**  
7

**ESGOTO TRATADO:**  
72%

**NÚMERO DE ETES:**  
10

Resende consolida-se como a cidade que mais trata esgoto na Região Sul Fluminense. A concessionária ampliou o índice de coleta e tratamento de esgoto da cidade de 3% para 72%, e está investindo em obras de expansão do sistema de esgoto sanitário para chegar a 90% de cobertura para tratamento do esgoto nos próximos dois anos, com a implantação da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Ipiranga. O atendimento com água potável é universalizado em toda a área urbana do município, com capacidade de produção de mais de 700 litros de água por segundo.

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE NOVA FRIBURGO

Nova Friburgo - RJ



ETA Debossan

Desde que assumiu os serviços de abastecimento de água tratada, afastamento, coleta e tratamento de esgoto em 2009, a concessionária elevou de zero para mais de 8 bilhões de litros de esgoto tratado por ano e, atualmente, fornece água de qualidade para quase 100% da população urbana do município.

Com os investimentos realizados em obras de ampliação e modernização dos sistemas de abastecimento de água, implantação de unidades de tratamento de esgoto, extensões de redes de água e esgoto, e aplicação de novas tecnologias, Nova Friburgo avançou significativamente em saneamento.

**ATUA DESDE:**  
2009

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
191 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
99,82%

**NÚMERO DE ETAS:**  
12

**ESGOTO TRATADO:**  
92,43%

**NÚMERO DE ETES:**  
4

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE ARAÇOIABA

Araçoiaba da Serra – SP



ETE Vacariú

**ATUA DESDE:**  
2009

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
35 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
98%

**NÚMERO DE ETAS:**  
1

**ESCOTO TRATADO:**  
47%

**NÚMERO DE ETES:**  
1

A Estação de Tratamento de Água (ETA) Jundiá-quara, responsável por produzir 92% da água distribuída no município, vem aperfeiçoando cada vez mais o seu sistema de controle e automação, o que gera eficiência hídrica com perda de 4,5% no processo de tratamento e a posiciona como exemplo de operação sustentável, em comparação com as normas internacionais.

## ZONA OESTE MAIS SANEAMENTO

RJ



ETE Constantino Arruda Pessoa

Responsável pela operação e manutenção do sistema de coleta e tratamento do esgoto doméstico da Área de Planejamento 5 da cidade do Rio de Janeiro, também realiza a gestão comercial da água e do esgoto na região, que atende a 22 bairros da Zona Oeste (1,8 milhão de pessoas). Já foram investidos R\$ 732 milhões na construção de 440 quilômetros de redes de esgoto em sistema tipo separador absoluto, além da reativação e recuperação de 20 Estações de Tratamento de Esgoto e 23 Estações Elevatórias de Esgoto, totalizando 50 mil novas ligações ao sistema. Como responsabilidade social, o destaque é o projeto Qualifica Mais, que conquistou o prêmio Faz Diferença do Jornal O Globo. Moradores da AP-5 fizeram curso profissionalizante de Bombeiro Hidráulico, certificado pela Firjan, SESI e SENAI.

**ATUA DESDE:**  
2012

**NÚMERO DE ETES:**  
20



## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE VOTORANTIM

Votorantim – SP



ETA Central

### ATUA DESDE:

2012

### POPULAÇÃO DA CIDADE:

122 MIL

### ÁGUA TRATADA:

100%

### NÚMERO DE ETAS:

4

### ESGOTO TRATADO:

99,4%

### NÚMERO DE ETES:

2

Elevou a cobertura de esgoto de 62% para 99,4% e continua em processo de ampliação da capacidade de tratamento, preparando a cidade para o crescimento vegetativo. O índice de perdas de água, que em 2012 era superior a 58%, foi reduzido para aproximadamente 20% com a implantação de um rigoroso programa de controle e a instalação de macromedidores nas estações e reservatórios. A capacidade de reservação de água foi ampliada em 5,4 milhões de litros, aumentando a segurança e qualidade do sistema de abastecimento.

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE PARATY

Paraty – RJ



ETA Pedra Branca

A concessionária Águas de Paraty avançou na construção de novas redes de abastecimento de água tratada, realizou a padronização das ligações de água, intensificou o monitoramento de vazamentos a partir do geofonamento e iniciou o processo de instalação de macromedidores de vazão para implantação dos DMCs (Distritos de Medição e Controle). Desde o início de sua operação, implantou duas Estações de Tratamento de Água (ETA) – Pedra Branca e Corisquinho, reformou barragens, reservatórios e adutoras, construiu o booster do bairro Condado e, com isso, regularizou o fornecimento de água na cidade. Os investimentos garantiram o abastecimento de 100% da área de concessão com água tratada, mesmo durante os meses com maior fluxo de turistas.

### ATUA DESDE:

2014

### POPULAÇÃO DA CIDADE:

42 MIL

### ÁGUA TRATADA:

100%

### NÚMERO DE ETAS:

2

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JAHU

Jaú – SP



ETE Potunduva

**ATUA DESDE:**  
2015

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
150 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
100%

**NÚMERO DE ETAS:**  
2

**ESGOTO TRATADO:**  
99,8%

**NÚMERO DE ETES:**  
3

Jaú conta com três estações de tratamento de esgoto. Além da ETE Sanej, mais duas foram implantadas em 2019 (ETE Potunduva e ETE Pouso Alegre), restando apenas a construção da ETE Vila Ribeiro, que deverá ser concluída em 2021, para que o município seja um dos poucos do país a atingir a marca de 100% de coleta e tratamento de esgoto, além dos 100% de distribuição de água tratada já alcançados. Os investimentos da concessionária também contribuíram para a recuperação do Rio Jaú, principal recurso hídrico do município.

## CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE PARÁ DE MINAS

Pará de Minas – MG



ETA Nossa Senhora das Graças

**ATUA DESDE:**  
2015

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
95 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
100%

**NÚMERO DE ETAS:**  
1

**ESGOTO TRATADO:**  
99,1%

**NÚMERO DE ETES:**  
9

A cidade é referência em saneamento básico no estado de Minas Gerais, apresentando índices de água e esgoto acima da realidade da maioria dos municípios brasileiros, e um índice de perda de água de 19%, número abaixo da média nacional. Ao assumir a concessão, em cinco meses, construiu o Sistema de Abastecimento de Paraopeba e resolveu o problema de fornecimento de água. Em 2019, a captação de água do Rio Paraopeba foi interrompida, devido à contaminação de rejeito resultante do rompimento da barragem em Brumadinho. Sem poder operar seu principal manancial, com boa gestão, a empresa garantiu por dois anos o abastecimento de toda a cidade sem interrupções, e manteve o seu compromisso de acompanhar e fiscalizar as obras do Sistema de Abastecimento do Rio Pará, construído pela Vale, para recompor a captação do Rio Paraopeba.



## ÁGUAS DA CONDESSA

Paraíba do Sul – RJ



ETA Principal

**ATUA DESDE:**  
2020

**POPULAÇÃO  
DA CIDADE:**  
44 MIL

**ÁGUA TRATADA:**  
99%

**NÚMERO DE ETAS:**  
1

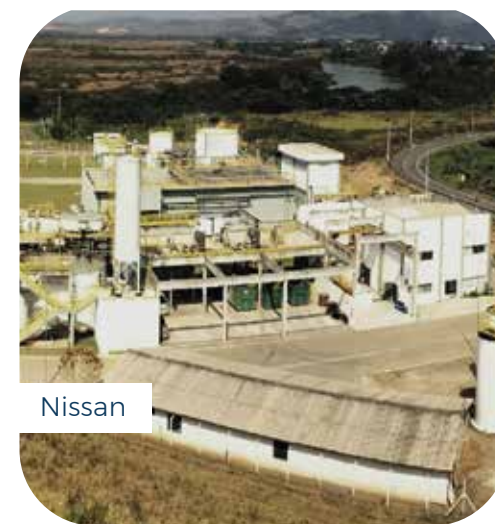
A concessionária iniciou as atividades na cidade no dia 26 de dezembro. Com investimento de aproximadamente R\$ 85 milhões para os 35 anos de concessão, sendo R\$ 24 milhões já para os primeiros cinco anos, a empresa vai levar um abastecimento pleno e de qualidade, principalmente para as partes mais altas do município, que convivem com constante falta d'água. No sistema de coleta e tratamento de esgoto, que hoje é inexistente, a concessionária vai avançar para uma cobertura de 25% nos primeiros cinco anos de serviços, evitando que o esgoto sem tratamento seja despejado na bacia do Rio Paraíba do Sul.

## SEGMENTO INDUSTRIAL

Resende e Itatiaia – RJ



Jaguar



Nissan

A SAAL Industrial opera no polo industrial das cidades de Resende e Itatiaia, no interior do estado do Rio de Janeiro. A atuação do segmento concentra-se na produção de água industrial e potável, e no tratamento de efluentes industrial e sanitário, atendendo a requisitos específicos de cada processo produtivo de seus clientes da indústria automotiva.

**ATUA DESDE:**  
2013

**NÚMERO DE ETAS:**  
2

**NÚMERO DE ETES:**  
2

# INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS



A Saneamento Ambiental Águas do Brasil (SAAB) encerrou o ano com resultados positivos, mantendo o seu robusto perfil financeiro e a sua estratégia conservadora de alavancagem.

Os resultados em 2020, considerando a consolidação proporcional de suas participações, foram de R\$ 1,6 bilhão em receita bruta, EBITDA de R\$ 445 milhões e lucro líquido de R\$ 216 milhões. A margem EBITDA foi de 35,1%. A dívida líquida consolidada é de R\$ 637 milhões, compatível com a dimensão de seus negócios.

Rentabilidade  
do PL:

**18,2%**

EBITDA:

**R\$ 445.391**

Margem EBITDA  
(sem receita  
de construção):

**35,1%**

Receita  
Operacional  
Bruta:

**R\$ 1.606.829**

Resultado  
Operacional:

**R\$ 371.117**

Lucro  
Líquido:

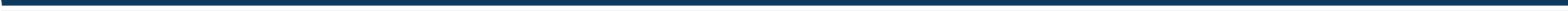
**R\$ 216.147**

Giro do Ativo:

**0,56**

Dívida Líquida:

**R\$ 637.026**







**Rio de Janeiro**

Águas das Agulhas Negras  
Águas da Condessa  
Águas do Imperador  
Águas de Juturnaíba  
Águas de Niterói  
Águas de Nova Friburgo  
Águas do Paraíba  
Águas de Paraty  
Zona Oeste Mais Saneamento

**São Paulo**

Águas de Araçoiaba  
Águas de Jahu  
Águas de Votorantim

**Minas Gerais**

Águas de Pará de Minas



**Grupo**  
**Águas do Brasil**

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